

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
КІРОВОГРАДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ ОБЛІКУ ТА ФІНАНСІВ

Кафедра фінансів та планування

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА

методичні вказівки до вивчення курсу для студентів напряму підготовки  
6.030508 “Фінанси і кредит”

Затверджено на засіданні  
кафедри фінансів та планування,  
протокол № 12  
від 7 листопада 2014 року

Кіровоград – 2014

Професійна етика: методичні вказівки до вивчення курсу для студентів  
напряму підготовки 6.030508 “Фінанси і кредит” / Укладач: Іщенко Н.А. –  
Кіровоград: Видавець Лисенко В. Ф., 2014. – 68с.

Укладач:

*Іщенко Ніна Андріївна*, кандидат економічних наук, доцент

Рецензент:

*Фільштейн Людмила Миколаївна*, кандидат економічних наук, доцент

Відповідальний за випуск:

*Пальчевич Галина Тадеївна*, кандидат економічних наук, професор

© Професійна етика, методичні вказівки /  
Н.А. Іщенко, 2014

© Видавець Лисенко В. Ф., 2014

## ЗМІСТ

Вступ.....	4
1. Структура навчальної дисципліни “Професійна етика” .....	6
2. Зміст програми навчальної дисципліни “Професійна етика” .....	7
3. Тематика і плани семінарських занять .....	9
4. Методичні поради до вивчення тем курсу “Професійна етика” .....	15
5. Самостійна робота студентів.....	37
6. Методичні вимоги до виконання контрольних робіт для студентів заочної форми навчання .....	55
7. Орієнтовні питання до заліку з дисципліни “Професійна етика” .....	57
8. Критерії оцінювання знань студентів з дисципліни “Професійна етика” ....	59
9. Список рекомендованої літератури до вивчення дисципліни.....	63
Додаток .....	68

## ВСТУП

Сучасний етап у розвитку етичної науки пов'язаний з питаннями, від характеру вирішення яких багато в чому залежить становище людини у світі. В кожній професії є свої моральні проблеми. Але серед інших професій вирізняється певна група таких, де вони виникають частіше та потребують особливої уваги. Професійна етика має значення, насамперед, для професій, об'єктом яких є людина. Там, де представники певної професії в силу її специфіки перебувають в постійному або навіть безперервному спілкуванні з іншими людьми існують специфічні «моральні кодекси» людей цих професій і спеціальностей.

Професійна етика поширюється на ті соціальні групи, до яких висуваються найбільш високі моральні вимоги. Як система норм професійна етика — це кодекс правил, що визначає поведінку спеціаліста у службовій обстановці, норм, які відповідають існуючим законам та відомчим нормативним документам, професійним знанням, стосункам у колективі, глибокому усвідомленню моральної відповідальності за виконання професійних обов'язків.

**Метою** вивчення навчальної дисципліни "Професійна етика" є формування у студентів необхідних для майбутньої професійної діяльності теоретичних знань про сутність, структуру функціональної заданості етикету в організації й упорядкуванні соціальних й професійних зв'язків, колективних й індивідуальних видів поведінки.

**Завдання** навчальної дисципліни:

- набуття практичних навичок використання етичних норм;
- сформуванню уявлення про сучасний діловий етикет;
- визначити сутність і роль корпоративної культури;
- набуття навичок проведення ділових переговорів та співбесід;
- ознайомити із основними вимогами до одягу ділової людини;
- навчити правилам етикету індивідуального робочого місця;
- сформуванню вміння щодо організації та проведенні ділових засідань;
- проаналізувати вербальні та невербальні засоби ділової комунікації;

- ознайомити із правилами етикету під час ділових бесід.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

**знати:** сутність і види професійної етики; принципи і норми ділового етикету; етапи ділового інтерв'ю; національні особливості ділового спілкування; основні вимоги до одягу ділової людини; правила телефонного етикету; норми використання офісної техніки; етапи планування та підготовки ділового засідання; правила дорожнього етикету; принципи проведення ділових бесід.

**вміти:** відповідально ставитися до професійних обов'язків; задавати питання та приймати участь у колективному обговоренні ділових проблем; організовувати і проводити співбесіду; застосовувати вербальні та невербальні засоби ділового спілкування; враховувати психологічні та соціокультурні особливості співрозмовника задля створення умов позитивного ділового спілкування; творчо користуватися набутими знаннями в професійній діяльності.

Основними формами навчання є вивчення лекцій, практичні заняття, виконання комплексного завдання, проходження тестів, індивідуальна робота студентів під керівництвом викладача та засвоєння програмного матеріалу в процесі самостійної роботи. З метою активізації навчального процесу в ході вивчення дисципліни аналізуються ситуації та виконуються завдання на практичних матеріалах.

Формою контролю знань студентів є залік.

# 1. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА”

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	с	інд	с.р.		л	с	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Модуль 1</b>										
<b>Змістовий модуль 1. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин</b>										
Тема 1. Професійна етика та моральна свідомість.	9	2	2	-	5	9	0,5	0,5	-	8
Тема 2. Діловий етикет як засіб професійної поведінки	9	2	2	-	5	10	0,5	0,5	-	9
Тема 3. Організація і техніка ділового спілкування.	9	2	2	-	5	9	-	-	-	9
Разом за змістовим модулем 1	27	6	6	-	15	28	1	1	-	26
<b>Змістовий модуль 2. Діловий етикет та діловий імідж</b>										
Тема 4. Стиль та імідж ділової людини.	9	2	2	-	5	10	-	-	-	10
Тема 5. Офіс кожного дня.	9	2	2	-	5	11	0,5	0,5	-	10
Тема 6. Ділові поїздки.	9	2	2	-	5	10	-	-	-	10
Разом за змістовим модулем 2	27	6	6	-	15	31	0,5	0,5	-	30
<b>Змістовий модуль 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем</b>										
Тема 7. Національні особливості ділового спілкування.	9	2	2	-	5	10	-	-	-	10
Тема 8. Організація і проведення ділових засідань.	9	2	2	-	5	11	0,5	0,5	-	10
Тема 9. Ділова бесіда.	9	2	2	-	5	10	-	-	-	10
Разом за змістовим модулем 3	27	6	6	-	15	31	0,5	0,5	-	30
<b>Усього годин</b>	81	18	18	-	45	90	2	2	-	86
<b>Модуль 2</b>										
ІНДЗ	9	-	-	9	-	-	-	-	-	-
<b>Усього годин</b>	90	18	18	9	45	90	2	2	-	86

## **2. ЗМІСТ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА”**

### **Змістовий модуль 1. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин**

**Тема 1. Професійна етика та моральна свідомість.** Історія та умови виникнення професійної етики. Поняття професійної етики. Професійна етика в суспільстві та її зв'язок з іншими науками. Класифікація професійної етики. Особливості етики різних професій. Етичні кодекси.

**Тема 2. Діловий етикет як засіб професійної поведінки.** Діловий етикет - невід'ємна складова корпоративної культури. Особливості ділового етикету. Значення етикету для досягнення успіхів у діловій сфері. Принципи і норми ділового етикету. Світський та діловий етикет. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету.

**Тема 3. Організація і техніка ділового спілкування.** Форми і види ділового спілкування. Рівні ділового спілкування. Техніка проведення ділової розмови. Підготовка до співбесіди. Етапи ділового інтерв'ю. Вітання та рекомендації у сфері ділового спілкування. Реквізити ділових листів і їх оформлення. Види ділових листів. Принципи підготовки ділових паперів.

### **Змістовий модуль 2. Діловий етикет та діловий імідж**

**Тема 4. Стель та імідж ділової людини.** Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу. Основні вимоги до одягу ділової людини; традиційний діловий гардероб; неформальний діловий одяг. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу.

**Тема 5. Офіс кожного дня.** Етикет візиту. Правила етикету індивідуального робочого місця. Питання конфіденційності та безпеки офісних документів та матеріалів. Норми ділового етикету при використанні сучасної ділової техніки: автовідповідачів, факсів, копіювальної техніки, комп'ютерів. Етикет електронної пошти. Правила етикету ділової телефонної розмови.

**Тема 6. Ділові поїздки.** Планування та підготовка ділових поїздок. Правила дорожнього етикету. Ділові поїздки за кордон. Підготовка звіту про ділову поїздку. Правила прийому зарубіжного гостя.

### **Змістовий модуль 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем**

**Тема 7. Національні особливості ділового спілкування.** Особливості ділового спілкування в США та Німеччині. Характерні особливості спілкування у Франції, Греції, Іспанії, Італії та Швеції. Особливості спілкування з представниками ділових кіл Японії та Китаю.

**Тема 8. Організація і проведення ділових засідань.** Етапи планування та підготовки ділового засідання. Правила проведення засідання. Функції головуєчого ділового засідання. Етикет учасника засідання. Оцінка ефективності ділового засідання.

**Тема 9. Ділова бесіда.** Принципи проведення ділової бесіди. Функції та види бесід. Кадрові бесіди. Проблемні або дисциплінарні бесіди. Етапи ділової бесіди. Прийоми ведення бесіди. Методи сприйняття, вивчення та оцінювання співбесідника. Правила етикету під час бесід з клієнтами.



### **3. ТЕМАТИКА І ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

#### **Змістовий модуль 1. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин**

##### ***Семінарське заняття № 1***

##### **Тема: Професійна етика та моральна свідомість**

1. Історія та умови виникнення професійної етики
2. Сутність професійної етики
3. Класифікація професійної етики
4. Особливості етики різних професій
5. Етичні кодекси

##### **Література:**

1. Бралатан В. П. Професійна етика : навч. посіб. / В. П. Бралатан, Л. В. Гуцаленко, Н. Г. Здирко. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 252 с.
2. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / [Воронкова В., Беліченко А. Г., Мельник В. В., Ажажа М. А.]. – Львів. : Магнолія 2006, 2009. – 312 с.
3. Кошечая И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И. П. Кошечая, А. А. Канке. – М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 304 с.
4. Ломачинська І. М. Професійна етика / І. М. Ломачинська. – К. : Університет “Україна”, 2005. – 237 с.
5. Мовчан В. С. Етика : навч. посіб. / В. С. Мовчан. – [3-тє вид., випр. й доп.]. – К. : Знання, 2007. – 483 с.

##### ***Семінарське заняття № 2***

##### **Тема: Діловий етикет як засіб професійної поведінки**

1. Діловий етикет – невід’ємна складова корпоративної культури
2. Значення етикету для досягнення успіхів у діловій сфері
3. Світський та діловий етикет
4. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету
5. Діловий протокол у бізнесі

### **Література:**

1. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / І. Афанасьєв. – К. : “Альтерпрес”, 2003. – 368 с.
2. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. / В. Я. Зусін. – [2-е вид., перероб. і доп]. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
3. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-метод. посібник / Ю. І. Палеха. – [5-те вид., випр. й доп.]. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 309 с.
4. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посіб. / Т. А. Стоян. – Київ. : Центр навчальної літератури, 2004. – 232 с.
5. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : [навч. посіб.] / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.

### ***Семінарське заняття № 3***

#### **Тема: Організація і техніка ділового спілкування**

1. Форми і види ділового спілкування
2. Підготовка до співбесіди та її основні елементи
3. Вітання та рекомендування у сфері ділового спілкування
4. Реквізити ділових листів і їх оформлення
5. Види ділових листів і вимоги до них
6. Принципи підготовки ділових паперів

### **Література:**

1. Гах Й. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Й. Гах. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 158 с.
2. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / за ред. Т. Б. Гриценка, Т. Ф. Мельничук. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
3. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посіб. / В. Я. Зусін. – [2-е вид., перероб. і доп]. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
4. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : [навч. посіб.] / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.
5. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с.

## **Змістовий модуль 2. Діловий етикет та діловий імідж**

### ***Семінарське заняття № 4***

#### **Тема: Стиль та імідж ділової людини**

1. Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала
2. Основні вимоги до одягу ділової людини
3. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу
4. Традиційний діловий гардероб для чоловіків та жінок
5. Неформальний діловий одяг

#### **Література:**

1. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета : учеб. пособие / Л. А. Данильчук. – К. : Кондор, 2004. – 234 с.
2. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / за ред. Т. Б. Гриценка, Т. Ф. Мельничук. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
3. Лавренко О. В. Діловий етикет та імідж державного службовця : метод. посіб. / О. В. Лавренко, А. А. Лавренко. – Київ, 2008. – 61 с.
4. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посіб. / Т. А. Стоян. – Київ. : Центр навчальної літератури, 2004. – 232 с.
5. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : [навч. посіб.] / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.

### ***Семінарське заняття № 5***

#### **Тема: Офіс кожного дня**

1. Візит до офісу: поведінка господаря та гостя
2. Етикет індивідуального робочого місця
3. Конфіденційність і безпека офісних документів та матеріалів
4. Правила телефонного етикету
5. Норми використання офісної техніки
6. Правила використання електронної пошти у ділових ситуаціях

### **Література:**

1. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / І. Афанасьєв. – К.: “Альтерпрес”, 2003. – 368 с.
2. Гах Й. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Й. Гах. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 158 с.
3. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. / В. Я. Зусін. – [2-е вид., перероб. і доп]. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
4. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет : учеб. пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 431 с.
5. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : [навч. посіб.] / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.

### ***Семінарське заняття № 6***

#### **Тема: Ділові поїздки**

1. Планування та підготовка ділових поїздок
2. Етикет у дорозі
3. Ділові поїздки за кордон
4. Складання звіту про ділову поїздку
5. Правила прийому зарубіжного гостя

### **Література:**

1. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : [навч. посіб.] / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О. О. Брух. – Львів. : “Магнолія-2006”, 2009. – 287 с.
2. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-метод. посібник / Ю. І. Палеха. – [5-те вид., випр. й доп.]. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 309 с.
3. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посіб. / Т. А. Стоян. – Київ. : Центр навчальної літератури, 2004. – 232 с.
4. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : [навч. посіб.] / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.
5. Чугаєнко Ю. О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет : навч. посіб. / Ю. О. Чугаєнко. – К. : Нац. акад. упр., 2011. – 164 с.

### **Змістовий модуль 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем**

#### ***Семінарське заняття № 7***

##### **Тема: Національні особливості ділового спілкування**

1. Особливості ділового спілкування в США, Великобританії та Німеччині
2. Ділове спілкування у Франції, Греції та Угорщині
3. Характерні особливості спілкування в Іспанії, Італії та Швеції
4. Ділове спілкування в Китаї, Японії та Кореї
7. Елементи спілкування в Арабських країнах

#### **Література:**

1. Гах Й. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Й. Гах. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 158 с.
2. Ділові контакти з іноземними партнерами : нав.-практ. посіб. / за ред. І. І. Тимошенка. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 284 с.
3. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : [навч. посіб.] / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О. О. Брух. – Львів. : “Магнолія-2006”, 2009. – 287 с.
4. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. / В. Я. Зусін. – [2-е вид., перероб. і доп]. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
5. Чугаєнко Ю. О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет : навч. посіб. / Ю. О. Чугаєнко. – К. : Нац. акад. упр., 2011. – 164 с.

#### ***Семінарське заняття № 8***

##### **Тема: Організація і проведення ділових засідань**

1. Планування та підготовка засідання
2. Правила проведення засідання
3. Необхідні кроки для проведення успішного засідання: поведінка головуєчого
4. Етикет учасника засідання
5. Оцінка ефективності ділового засідання

### **Література:**

1. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / І. Афанасьєв. – К.: “Альтерпрес”, 2003. – 368 с.
2. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. / В. Я. Зусін. – [2-е вид., перероб. і доп]. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
3. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – К. : Кондор, 2008. – 354 с.
4. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : [навч. посіб.] / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.
5. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с.

### ***Семінарське заняття № 9***

#### **Тема: Ділова бесіда**

1. Принципи проведення ділових бесід
2. Види ділових бесід
3. Кадрова співбесіда
4. Етапи ділової бесіди
5. Правила етикету під час бесід з клієнтами

### **Література:**

1. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / І. Афанасьєв. – К.: “Альтерпрес”, 2003. – 368с.
2. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / за ред. Т. Б. Гриценка, Т. Ф. Мельничук. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
3. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посіб. / В. Я. Зусін. – [2-е вид., перероб. і доп]. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
4. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет : учеб. пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 431 с.
5. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – [4-е вид., стереотип]. – К. : Вікар, 2004. – 223 с.

#### **4. МЕТОДИЧНІ ПОРАДИ ДО ВИВЧЕННЯ ТЕМ КУРСУ “ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА”**

##### **Змістовий модуль 1. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин**

##### **Тема 1. Професійна етика та моральна свідомість**

При вивченні цієї теми необхідно з'ясувати сутність професійної етики та її види. Професійна етика – система моральних норм і правил, які регулюють поведінку та відносини людей в процесі певної професійної діяльності.

Оскільки мораль виступає надзвичайно важливим елементом людської діяльності, сама діяльність людей у всій її різноманітності та специфічності не може не накладати відбиток і на специфіку моральної регуляції. Існують окремі види людської діяльності, де висуваються надзвичайно високі моральні вимоги до людей, які професійно нею обіймаються. Більше того, в деяких професіях навіть сама професійна спроможність спеціаліста багато в чому залежить від його моральних якостей. Це, передусім, стосується праці лікаря, юриста, вчителя, керівника, військового, дипломата, журналіста і т. п.

Отже, йдеться про медичну, юридичну, педагогічну, військову, дипломатичну, журналістську етику. Саме в цих сферах діяльності особливо велика залежність однієї людини від іншої, і результати професійної діяльності однієї можуть мати доленосне значення для іншої. До представників названих професій суспільство висуває підвищені моральні вимоги не через їх масовість, а тому, що їх діяльність пов'язана безпосередньо з людьми, їх інтересами.

У трудовій діяльності юриста, лікаря, дипломата, педагога, керівника будь-якого рівня, більше ніж в якійсь іншій, суспільство бере до уваги не тільки рівень освіти, обсяг спеціальних знань, вмінь, навичок, а й моральні якості працівника, під якими розуміють стійкі вияви моральної свідомості в поведінці і вчинках.

Риси, якими має володіти керівник:

1. Компетентність – кожен менеджер має знати, як на високому професійному рівні виконувати свою роботу.

2. Висока міра відповідальності в усіх справах та збереження при цьому власної гідності.

3. Відчуття нового та вміння йти на розумний ризик.
4. Гнучкість, розуміння ситуації, гостре сприйняття потреб, що виникають, відчуття часу, подій.
5. Висока працездатність, постійне прагнення бути кращим і робити все найдосконалішим чином.

Професійна етика обґрунтовує необхідність моральних кодексів у працівників тих чи інших професій. Етичні або моральні кодекси покликані захищати традиції людей відповідного фаху, сприяти підвищенню професійної культури, солідарності і репутації професійної групи.

Етичний кодекс - це зведення моральних принципів, моральних норм і правил поведінки однієї особи або групи осіб, що визначає оцінку їхніх дій з погляду взаємовідносин з іншими суб'єктами підприємництва, відносин у колективі і в суспільстві на основі дотримання моральних норм і принципів.

Виділяють такі типи етичних кодексів: кодекси, які регулюють документ; соціальні кодекси; корпоративні кодекси; професійні кодекси.

Корпоративні кодекси виконують в організаціях такі функції: управлінську; визначають порядок прийняття рішення та неприйнятні форми поведінки; розвиток корпоративної культури в організації; репутаційну.

Професійні кодекси виходять із професійної етики і регулюють відносини у професійних спільнотах. Професійні кодекси ґрунтуються на таких самих принципах, як корпоративні кодекси, але містять у собі стандарти поведінки щодо конкретної професії або виду діяльності.

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Що таке професійна етика?
2. Чому професіоналам потрібен Кодекс етичної поведінки?
3. Які основні етапи розвитку професійної етики?
4. Як класифікується професійна етика?
5. На що спрямовані всі види професійної етики?
6. Наведіть приклади кількох особливостей етики різних професій.
7. Які об'єкти вивчення професійною етикою ви знаєте?



## **Тема 2. Діловий етикет як засіб професійної поведінки**

При вивченні цієї теми необхідно з'ясувати сутність ділового етикету, його основні принципи та норми. Етикет — це набір традиційних, але змінюваних з часом норм поведінки, основою яких є доброзичливість, їх ефективність у взаємостосунках людей, логіка та здоровий глузд. Ключовим принципом хороших манер є вдумливе врахування інтересів та почуттів інших. Етикет дає схему, за якою люди діють у кожній конкретній ситуації.

Розрізняють декілька видів етикету: придворний, військовий, дипломатичний, світський та діловий етикет. В основі світського і ділового етикету лежить найдавніший принцип людських стосунків — взаємної поваги та взаємної ввічливості. Маючи єдину основу, світський та діловий етикет характеризуються наявністю аналогічних кінцевих цілей — робити можливим володарювання гармонії у людських стосунках: діловий етикет — у робочих, професійних відносинах, світський етикет — у приватному житті. Світський етикет являє собою правила, згідно з якими ми будемо свої щоденні стосунки з іншими людьми. Діловий етикет є кодом хороших ділових манер, які визначають, як саме окремі бізнесмени та компанії, фірми, установи мають взаємодіяти між собою у численних ділових і робочих ситуаціях.

Між світським та діловим етикетом є різниця. Діловий етикет діє у певній сфері людського життя — сфері професійної діяльності. Світський етикет практикується в усьому суспільстві, в усіх його сферах. Норми та правила світського етикету, основою яких є лицарство, враховують стать і вік осіб, при цьому звання та посади є відносними цінностями. Принципи та норми ділового етикету ґрунтуються на ієрархії та владі. При цьому посада та титул є абсолютними цінностями, на яких ґрунтується одне з основних правил ділового етикету — дотримання порядку першості (перевага старшинства). Стать у цьому випадку не відіграє значної ролі.

Принципи і норми ділового етикету, необхідні для урахування у щоденній роботі у змішаному колективі:

1. У будь-якій компанії / будь-якій діловій ситуації найбільш важливою особою є клієнт чи покупець.

2. Особа, яка обіймає нижчу посаду (має менше влади), представляється

особі, яка обіймає вищу посаду (має більше влади). Ім'я найменш важливої особи (з точки зору справи, бізнесу) називається останнім.

3. Двері притримуються для особи, яка обіймає найвищу посаду. Незалежно від того, у якому порядку група співробітників підійшла до дверей, їх притримує особа, що обіймає найнижчу посаду.

4. Через двері, що обертаються першим проходить співробітник, який має найнижчу посаду. Він рухає двері і очікує на старших співробітників з іншого боку.

5. На ділових засіданнях стілець посувається лише для особи, яка фізично потребує такої допомоги.

6. Слід допомагати одягнути верхній одяг як жінкам, так і чоловікам, якщо вони клієнти вашої компанії/фірми, або ж обіймають вищу посаду.

7. Господар сплачує за ділову їжу, незалежно від статі.

8. Вітаючи будь-кого, підніміться (незалежно від статі особи, яку вітаєте).

9. Слід запропонувати допомогу колезі, що потребує її, незалежно від того, жінка це чи чоловік (наприклад, запропонуйте взяти з рук кілька речей — книжок, файлів, якими колега переобтяжений).

10. У ділових ситуаціях жінки, як і чоловіки, тиснуть руки (клієнтам, покупцям, діловим партнерам).

### **Питання для самоконтролю:**

Дайте відповіді «Так» чи «Ні».

1. В основі світського та ділового етикету лежить єдиний принцип — принцип взаємної поваги та взаємної ввічливості.

2. Світський та діловий етикет мають різні кінцеві цілі.

3. Для світського етикету звання та посада є абсолютними цінностями.

4. Для ділового етикету звання та посада є абсолютними цінностями.

5. Знань основних норм та правил етикету абсолютно достатньо для ведення справ з бізнесменами будь-якої країни світу.

6. Норми та принципи ділового етикету усталені і не змінюються.

7. Дотримання хороших манер не дає людині можливості поводитися у природній манері.

8. Дотримання норм етикету не забирає багато часу.

### Тема 3. Організація і техніка ділового спілкування

Ділове спілкування – спілкування між співрозмовниками (партнерами, опонентами), які мають відповідні соціальні позиції, визначені їх соціальними ролями і відповідними функціями, спрямоване на повне або часткове вирішення конкретних проблем, організацію спільної діяльності, дій.

Ділове спілкування існує в двох формах: усній і писемній (табл. 1).

Таблиця 1

Форми ділового спілкування

Усна форма ділового стилю	Писемна форма ділового стилю
Ділова бесіда, ділова зустріч, ділова доповідь, ділова розмова по телефону, ділова нарада, ділові переговори	Документи різних видів: автобіографія, резюме, заява, пропозиція, скарга, характеристика, трудова книжка, особовий листок з обліку кадрів, довідка, висновок, доповідна записка, пояснювальна записка, запрошення, звіт, лист, оголошення, план, протокол, витяг із протоколу, телеграма, адреса, телефонограма, радіограма, факс, акт, доручення, розписка, список, таблиця, накладна, договір, трудова угода, контракт, ділова доповідь

Усне ділове мовлення – це спілкування людей під час виконання ними службових обов’язків (під час бесід, нарад, у години приймання відвідувачів). Писемне спілкування є вторинним щодо усного мовлення.

У роботі для встановлення контактів з іншими людьми найчастіше використовують таку форму спілкування, як бесіда. Бесіда – форма спілкування з метою обміну думками, інформацією, почуттями. Вона сприяє тому, щоб партнери активізували свої зусилля для забезпечення співробітництва та впливу одне на одного.

Ділова зустріч проводиться з певною метою. Саме спілкування в діловій практиці підтримується взаємною зацікавленістю. Щоб задовольнити зацікавленість сторін, організовується зустріч. Про ділову зустріч прийнято домовлятися заздалегідь. Предметом ділової зустрічі є питання, які виносяться на обговорення, тематичні рамки переговорів, перелік проблем, які розглядатимуться.

Нарада – організаційна форма спільного обговорення і вирішення керівником разом з підлеглими певних проблем, питань.

При вивченні теми необхідно звернути увагу, що підготовка до співбесіди включає наступні елементи:

*I. Підготовка резюме.* При складанні резюме необхідно дотримуватися наступних порад:

1. Надрукуйте резюме та супровідний лист, який ви будете надсилати. Супровідний лист має бути коротким та включати лише необхідну інформацію. Його слід написати на персональному бланку, у верхній частині якого зазначені адреса, номер телефону та, за наявності, електронна адреса.

2. Обмежте обсяг резюме двома сторінками, не більше.

3. Починайте резюме з інформації про себе — ім'я, стать, сімейний стан, вік. Тут же дайте контактну інформацію: поштову адресу, номер домашнього, робочого та мобільного телефонів, електронну адресу.

4. Назвіть етапи освіти, вказуючи назви навчальних закладів та відповідні роки.

5. Вкажіть роботу в цей момент (тут можливо зазначити причину, за якої бажаєте поміняти місце роботи).

6. Коротко перелічіть місця попередньої роботи (у хронологічному порядку і з можливим зазначенням причини переходу на іншу роботу).

7. У короткій формі викладіть основні вміння та навички.

8. Повідомте про особливий досвід та додаткові навички. Наприклад, міжнародний досвід - робота за кордоном, участь у міжнародних конференціях; вміння працювати на комп'ютері; наявність посвідчення водія.

9. На закінчення кількома реченнями вкажіть, чому ця конкретна вакансія становить для вас інтерес.

*II. Вибір одягу.* Невдало підібраний одяг може створити у осіб, які проводитимуть ділове інтерв'ю, невігідне враження про вас, яке буде досить важко змінити, як би ви не намагалися справити враження про себе як серйозного професіонала. Вибираючи одяг для інтерв'ю, варто виходити з загальноприйнятих норм: темні або нейтральні кольори, натуральні матеріали,

відповідне взуття в ідеальному стані, а також мінімальне вживання парфумів. Одяг для співбесіди має бути простим та елегантним.

*III.Збір інформації та самопідготовка.* Підготовка до ділового інтерв'ю передбачає роботу в кількох напрямках: ознайомитися з діяльністю установи/організації, де хочете отримати роботу; заздалегідь підготувати себе до проходження ділового інтерв'ю.

*Основними етапами ділового інтерв'ю є:*

Перший етап: *прибуття в офіс*: будьте на місці вчасно; з'ясуйте правильну вимову повного імені та повну офіційну назву посади особи, яка проводитиме інтерв'ю; візьміть з собою кілька копій резюме, чистий папір для нотаток, ручку; будьте привітним до охоронців, секретарів у приймальні та будь-кого, хто може допомогти знайти потрібний кабінет.

Другий етап: *під час співбесіди*. Початок інтерв'ю — один із найбільш відповідальних моментів, тому першими кроками мають бути: привітна посмішка; погляд в очі особі, яка проводитиме співбесіду; достатньої сили та тривалості рукоштовтання. Крім цього необхідно: піднятися, коли представник фірми, який проводитиме співбесіду, наблизиться до вас; привітати його, використовуючи офіційний титул та повне ім'я, і подякувати за надану можливість; залишити усі непотрібні речі за межами офісу; демонструвати свою повну увагу до особи, яка проводить співбесіду; бути дуже уважним та обережним у своїх рухах та жестах під час співбесіди.

Третій етап: *завершення співбесіди*. Посмішка, потискання рук та прямий погляд в очі особі, яка проводила інтерв'ю, так само важливі при завершенні співбесіди, як і на її початку. Як би не завершилася співбесіда, ніколи не забувайте подякувати представнику компанії за надану можливість пройти ділове інтерв'ю. Завжди зразу ж після проходження ділового інтерв'ю відправляйте лист особі, яка його проводила.

#### **Питання для самоконтролю:**

Дайте відповіді "Так" чи "Ні".

1. При спілкуванні з фірмою, де ви хочете пройти співбесіду, не важливо дотримуватися одного, вибраного спочатку, способу комунікації.

2. Разом з резюме слід надсилати і усі наявні письмові рекомендації та відзнаки.

3. Одяг, вибраний для проходження співбесіди, як і поведінка кандидата, можуть відіграти значну (а часом і вирішальну) роль при прийнятті рішення про надання роботи даній особі.

4. Після проходження ділового інтерв'ю слід направити особі, яка його проводила, лист. У тому випадку, коли співбесіду проводило кілька людей, можна відправити лист лише співробітнику, який обіймає найвищу посаду.

5. Ви маєте від 15 до 60 секунд для того, щоб створити перше враження про себе.

6. Зовнішній вигляд та якість бізнес-картки не мають особливого значення, головне, що за її допомогою ви представляєте себе і свій бізнес.

7. Для персональних листів можна використовувати офіційні бланки організації.

## **Змістовий модуль 2. Діловий етикет та діловий імідж**

### **Тема 4. Стиль та імідж ділової людини**

Звернемо увагу перш за все на те, що незалежно від того, де саме ви працюєте, яким є стиль вашого місця роботи — традиційним чи надзвичайно сучасним, існують певні незмінні вимоги до ділового одягу:

1. Робочий одяг має відповідати вимогам існуючої корпоративної політики. Кожна організація має свою політику щодо одягу співробітників, свій стиль, щоб продемонструвати свою приналежність до конкретного місця і сфери професійної діяльності.

2. Робочий одяг повинен представляти вашу організацію. Коли ви у справах стикаєтесь з людьми "ззовні", ви завжди у подібних випадках представляєте не стільки себе, як свою компанію, фірму, організацію. Яким би не був кодекс ділового одягу у вашому місці роботи, завжди намагайтеся виглядати якнайкраще.

3. Ви маєте одягатися для інших (клієнтів, ділових партнерів). Робота з клієнтами, представниками інших фірм, компаній також впливає на стиль вашого одягу. Одягаючись на роботу, не забувайте, що ваше вбрання має бути таким, щоб працюючі з вами люди почували себе комфортно. Поважайте інших і себе — це головний ключ до вдалого вибору.

4. Робочий одяг повинен бути охайним та чистим. Вимога до чистоти та акуратності робочого одягу працює незалежно від того, яким є місце вашої роботи.

5. Робочий одяг має відповідати вашому стилю, зовнішності та статури. Один із шляхів підбору вашого вбрання — визначення, який саме колір, фасон, його деталі найбільш вдало підходять вам.

6. Робочий одяг має бути для праці. Робочий одяг очевидно має підкреслювати ваші привабливі риси, але при цьому не може бути занадто відвертим.

7. Одяг повинен відповідати часу дня. Прихід на роботу у вбранні, яке більше підходить до вечірнього заходу — погана ідея. Навіть якщо ви вибираєте одяг, більш вишуканий, ніж звичайно, тому що маєте важливий діловий ланч, не варто зупинятися на чорному вечірньому платті з шарфом. Один із перших уроків корпоративної культури, який повинна засвоїти кожна ділова людина — визначення типу, стилю одягу, підходящого, прийнятого для роботи (яка є денною) у певному конкретному місці.

Необхідно мати на увазі, що особливий різновид базового ділового гардеробу передбачається для бізнесменів у неформальних робочих ситуаціях, таких як: участь у конференціях та семінарах; поширені у деяких організаціях і компаніях так звані "неформальні дні", коли співробітники можуть приходити на роботу у менш офіційному одязі, ніж звичайно (часто такими днями буває п'ятниця); пікнік чи інший захід подібного роду, спонсором якого є компанія.

Одяг, який передбачається у подібного роду ситуаціях визначається як "неформальний діловий одяг". Неформальний діловий одяг ніяк не означає повної неухаги до стилю вбрання, неохайності та недбалості при виборі одягу і абсолютно не повинен свідчити, що людина на відпочинку або ж має вільний час. Навіть якщо ваше вбрання може бути трохи менш формальним, ніж звичайно прийнятий, стандартний діловий одяг, ви продовжуєте працювати, вести свій бізнес. І саме тому одяг у подібних ситуаціях буде, як і завжди, відображати індивідуальність та професіоналізм, він повинен відповідати усім стандартам ділового вбрання.

### Питання для самоконтролю:

Дайте відповіді "Так" чи "Ні".

1. Зовнішність та одяг, вибраний для роботи, повинні свідчити про приналежність конкретної особи до ділового світу, підкреслювати її професіоналізм та бути виявом гарного смаку.
2. Будь-який невідповідний елемент зовнішнього вигляду може послабити силу вашого професійного іміджу.
3. Неофіційний діловий одяг у “неформальний день” означає, що моя поведінка та мова також можуть бути неофіційними.
4. Якщо мій колега прийшов на роботу у невідповідному одязі, я зобов’язаний сказати йому про це.
5. Якщо увечері мені необхідно бути присутнім на формальному заході, я можу зранку прийти на роботу у відповідному (формальному/ вечірньому) вбранні і цілий день працювати у ньому.
6. Кожна ділова людина повинна усвідомлювати, що догляд за собою є невід’ємною та надзвичайно важливою частиною її професійного іміджу.

### Тема 5. Офіс кожного дня

Збираючись з візитом до фірми, установи, з якою працює ваша компанія, не забувайте про те, що поведінка під час зустрічі не тільки відображатиме вашу особистість, а й впливатиме на партнерів, з якими ви зустрічаєтесь. Так само вміння зустріти гостя і поводитися з ним у власному офісі зможуть багато розповісти про світські та ділові навички.

*Зведений етикет візиту визначає основні правила поведінки як для хазяїна офісу, так і для гостя.*

Ситуація	Дії господаря	Дії гостя
Час візиту	Не заставляйте гостя чекати у приймальній.	Приходьте вчасно, або на кілька хвилин раніше для того, щоб мати додатковий час для отримання перепустки, роздягання в гардеробі.



Прибуття	Детально поясніть, як найкраще дістатися до місця призначення. Точно зорієнтуйте гостя, де розташований ваш кабінет, офіс. За необхідності внесіть ім'я гостя в список на перепустку. Зустріньте гостя при вході або у приймальній та проведіть в офіс.	За необхідності уточніть маршрут перед виходом. При вході до установи або у приймальні хазяїна назвіть своє ім'я, організацію, яку ви представляєте, а також ім'я особи, до якої ви прийшли. За необхідності запропонуйте свою бізнес-картку.
Привітання	Привітайтеся, посміхнувшись та потиснувши руку. При зустрічі в кабінеті – підніміться та вийдіть із-за столу.	Аналогічні дії для привітання.
Верхній одяг, головний убір	Повісьте верхній одяг та головний убір гостя	Почекайте, поки господар покаже, де повісити верхній одяг та головний убір. Якщо таке місце не буде вказано, покладіть речі на сусідній з вашим стілець.
Розміщення	Запропонуйте сісти. При цьому гість і хазяїн мають сидіти як рівні, а стіл не повинен бути бар'єром між ними.	Почекайте, доки господар не вкаже вам місце, де сісти. Не кладіть нічого на стіл хазяїна. Портфель або сумку краще за все поставити на підлогу.
Неформальна бесіда	Тривалість неформальної бесіди — від 3 до 5 хвилин, після цього переходьте до справ (ви можете запропонувати гостю каву, чай, воду або сік).	Ініціатива належить господарю, якщо він запропонував зустріч; у протилежному випадку ініціатива за гостем.
Початок бесіди	Зразу, якщо цього не було зроблено при призначенні зустрічі, визначте час, який ви можете відвести для бесіди з вашим гостем.	З розумінням поставтеся до можливих змін у часових рамках зустрічі.
Бізнес - картки	Запропонуйте гостю свою картку, а також картку організації, яку ви представляєте.	Попросіть картку хазяїна офісу, яку він представляє, якщо її вам не запропонували.

Перерви у бесіді	Не відволікайтеся на телефонні дзвінки та на інших візитерів. Якщо ж до вашого кабінету хтось зайшов, коротко представте присутніх.	Якщо хазяїн офісу вимушений переговорити по телефону, запитайте, чи хотів би він вести розмову без присутності сторонніх. Якщо до кабінету хазяїна хтось зайшов, привітайтеся, піднявшись.
Прощання	За відповідних умов позитивно оцініть факт зустрічі, її результати. Проведіть гостя до приймальні або до виходу.	Піднявшись, потисніть руку. Не затримуйтеся без потреби, не затягуйте бесіду.

В процесі вивчення теми необхідно з'ясувати основні правила етикету індивідуального робочого місця:

1. Не заходьте до індивідуального робочого місця колеги без відповідного запрошення.
2. Не переривайте колегу, який розмовляє по телефону.
3. Не відволікайте колегу, який глибоко занурений в думки чи роботу. Якщо вам необхідно терміново переговорити, запитайте, пояснивши ситуацію, чи може колега приділити вам увагу.
4. Уникайте приватних телефонних розмов протягом робочого часу (крім коротких перерв та перерви на обід).
5. Не забувайте, що ваше індивідуальне робоче місце є відображенням вашої індивідуальності. Стежте за його чистотою і порядком.

Виконуючи свої обов'язки, співробітники стають обізнаними з інформацією, розкриття якої може нанести як матеріальні, так і моральні збитки іншим особам або ж їх компанії в цілому. Багато компаній усвідомлюють, що розкриття їхніми співробітниками інформації, якою вони володіють, може завдати шкоди як усій організації, так і окремим її представникам. Виходячи з цього, вони вносять до контрактів про найм на роботу відповідні положення щодо конфіденційності та нерозголошення інформації. Такі положення чітко визначають, що співробітник не має права ділитися з будь-ким інформацією, пов'язаною з діяльністю його компанії, заради вигоди та успіху іншої фірми.

У кожному бізнесі є закрита інформація: про окрему специфічну

виконувану роботу; про патенти та укладені контракти; про продажі та прибутки; про виробництво та впровадження нової продукції. Необхідно серйозно і відповідально поставитися до своїх обов'язків оберігати закритість відповідної бізнес-інформації.

Більш впевнено відчувати себе у ситуаціях, пов'язаних з такою "інформаційною закритістю", вам допоможуть наступні поради:

1. Завжди знайте, хто у вашій фірмі, офісі, компанії має право обговорювати питання конфіденційних офісних матеріалів та документів.
2. У будь-якій ситуації залишайтеся обережним та розсудливим.
3. Якщо вам доводиться обговорювати в публічному місці робочі питання, особливо пов'язані з інформацією закритого характеру, говоріть тихо, щоб сторонні не змогли почути сказане.
4. Якщо співробітник, який не має дозволу на роботу з конфіденційними матеріалами, хоче отримати їх від вас, не вагаючись відмовляйте, мотивуючи закритим характером документів.
5. Ніколи не залишайте без догляду конфіденційні документи на вашому робочому столі.
6. Не надавайте іншим змоги читати конфіденційні матеріали, які знаходяться на вашому робочому столі або на екрані комп'ютерного монітора. Завжди перегортайте документ написаним униз або ж закривайте його у шухляду, сейф, коли не працюєте з ним.
7. Не діліться конфіденційною інформацією ні з ким із родичів, близьких чи знайомих.

### **Питання для самоконтролю:**

Дайте відповіді "Так" чи "Ні".

1. Через двері, які обертаються, гість проходить першим.
2. Колеги починають рух по сходах незалежно від статі, у даній ситуації це не має ніякого значення.
3. Досить поширене правило ділового етикету — "Першим у двері проходить той, хто підійшов до них першим" — працює також і у тому випадку, коли до дверей наближаються гість та господар офісу.

4. Домовляючись про ділову зустріч, господарю не варто пояснювати гостю, як дістатися до офісу: гість сам розбереться.

5. Зайшовши до кабінету господаря, гість без запрошення сідає на те місце, яке йому сподобалося.

6. Неформальна бесіда на початку ділової зустрічі може тривати як завгодно довго.

## **Тема 6. Ділові поїздки**

Вивчення цієї теми передбачає дослідження особливостей планування та підготовки ділових поїздок. Звернемо увагу на те, що необхідно починати планувати ділову поїздку, як тільки будуть остаточно визначені її дати. Зразу приступайте до замовлення квитків та місця у готелі. Зробивши це, приступайте до складання списку інформації, необхідної для успішного проходження відрядження. У цьому списку мають бути:

1. Інформація про політ до місця призначення: номер рейсу; час і місце відльоту та прибуття; назва авіакомпанії та відповідні телефонні номери.

2. Інформація про необхідний наземний транспорт: назва агенції, де ви замовили машину; підтвердження замовлення.

3. Назва готелю, у якому будете проживати, його адреса, телефонні номери, а також номер замовлення.

4. Час і місце запланованих на період відрядження зустрічей.

5. Ім'я господаря, номери його телефонів та факсів, а також, за наявності, електронна адреса.

6. Інформація щодо організації харчування.

7. Заплановані вечірні світські заходи.

8. Інформація про зворотний шлях: номер рейсу; час і місце відльоту та прибуття; назва авіакомпанії та відповідні номери.

Склавши такий список, зробіть його копії, одну віддайте своєму секретарю або начальнику, іншу — комусь із членів вашої сім'ї або другу. Викладена інформація допоможе за необхідності зв'язатися з вами у будь-який час, а також бути у курсі можливих непередбачених змін у ваших планах.

*При підготовці ділової поїздки треба звернути увагу на наступні питання:*

- Готуючись до поїздки не забувайте про можливу різницю у часі і з її урахуванням вказуйте час у списку необхідної інформації. При тривалих поїздках намагайтеся приїхати за день-два наперед для того, щоб мати змогу адаптуватися до змін у часі.

- Плануючи свою поїздку, корисно переговорити з колегами фірми, які вже були у подібному відрядженні, і отримати від них рекомендації та поради.

- Завжди майте при собі контактний телефон вашого ділового партнера, його фірми.

- Підтверджуючи замовлення номера у готелі, запитайте про можливість попереднього резервування місць у ресторані на всі важливі ланчі та обіди, на які плануєте запросити партнерів чи клієнтів. Вибирайте готель, розташований недалеко від компанії, фірми, установи, до якої ви приїхали, а не поблизу аеропорту.

- Переконайтеся, що маєте усі матеріали, необхідні під час відрядження. Складіть список таких документів та зберіть їх в окремий файл, папку або портфель.

- Потурбуйтеся про те, щоб під час поїздки основна робота не стояла на місці, а, за можливості, виконувалася іншими співробітниками. Якщо ваші обов'язки тимчасово будуть передані комусь із колег, надайте цій особі максимально широку інформацію про ваш проект.

Після повернення з відрядження, необхідно підготувати звіт про поїздку. Складаючи звіт необхідно звернути увагу на такі моменти:

1. Перевірте, якими були цілі поїздки і у зв'язку з цим, які завдання були поставлені перед вами. Дуже бажано, щоб у ході поїздки ви вели щоденник, куди б заносили усю цікаву та важливу інформацію, яку отримали під час відрядження.

2. Зберігайте усі чеки та документи, пов'язані з поїздкою, включаючи посадочні талони та рекламні матеріали, які отримали від своїх партнерів.

3. Складіть перелік проведених зустрічей та переговорів; підготуйте інформативні довідки про партнерів, клієнтів, з якими працювали. Ви можете використати цей список при підготовці листів-подяк, а за відповідних умов — для відправки невеликих підходящих подарунків.

4. Свій робочий графік після повернення з поїздки складіть таким чином, щоб мали достатньо часу для зустрічей та переговорів, пов'язаних з роботою під час відрядження. При цьому будьте готові відповісти на будь-які питання, що можуть виникнути.

5. Говорячи про результати відрядження; клієнтів, з якими працювали і встановили контакти; подальші перспективи певного проекту, будьте максимально позитивні.

6. Не забудьте подякувати усім, хто сприяв позитивному вирішенню питання щодо необхідності поїздки, а також сказати, як багато означає для вас продемонстрована віра у ваші здібності та надана можливість проявити себе.

### **Питання для самоконтролю:**

Дайте відповіді "Так" чи "Ні".

1. Після закінчення вашого відрядження ви маєте відправити лист-подяку особам або організаціям, які допомагали вам під час поїздки.

2. Коли ви подорожуєте у справах, ви насправді не на роботі, не в офісі, тому допустимо не так уважно дивитися за зачіскою, носити не костюм, а комфортний спортивний одяг і планувати відпочинок під час вашого відрядження.

3. Мати справу з діловими партнерами з інших міст, регіонів чи країн значно легше, якщо ви попередньо ознайомитеся з необхідною інформацією про компанію яку ви відвідуєте.

4. Коли ви знаходитесь у новому місті чи новій країні, господарі пробачать вам запізнення на зустрічі та переговори, розуміючи, що ви недобре знаєте місцевість і вам важко орієнтуватися і знаходити дорогу.

5. Виходячи з залу засідань на конференції, від'їжджаючи з готелю, прощаючись в аеропорту, варто обійняти якомога більше людей, щоб вони могли зрозуміти, якою відкритою людиною ви є і яке задоволення ви отримуєте від спілкування з ними.

### **Змістовий модуль 3. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем**

#### **Тема 7. Національні особливості ділового спілкування**

При вивченні цієї теми потрібно звернути увагу на те, що в кожній країні і у кожного народу існують свої традиції і звичаї ділового спілкування і ділової етики.

*США.* Національними особливостями ділового спілкування з американськими партнерами є:

1. Індивідуальність і права особистості — це найголовніше для американця.
2. Американці віддають перевагу зручному повсякденному одягу, звертаються один до одного просто, неофіційно, навіть якщо між співрозмовниками велика різниця у віці і суспільному положенні.
3. Американці енергійні. В них схвалюється напористість, уміння ставити і добиватися мети, жорстко відстоювати інтереси компаній, які вони представляють.
4. Американці цінують час і пунктуальність. Вони користуються щоденниками і живуть за розкладом, точно приходять на призначену зустріч.
5. Демократизм американців в діловому спілкуванні виявляється в прагненні до неформальної атмосфери при веденні переговорів і ділових бесід. Між членами американської делегації досить поширені партнерські відносини. Часто вони звертаються один до одного на ім'я незалежно від віку і статусу. Аналогічне звертання можливе і до зарубіжних партнерів. Це означає, що відносини мають не тільки діловий, а й дружній характер.

*Німеччина.* Німці відрізняються працьовитістю, старанністю, пунктуальністю, ощадливістю, раціональністю, організованістю, скептичністю, серйозністю, обачністю, прагненням до впорядкованості. Ділові зв'язки з німецькими фірмами можна встановити шляхом обміну листами з пропозиціями про співпрацю. Можна використовувати прийняту в Німеччині практику організації співпраці через агентські і посередницькі фірми. Час майбутньої зустрічі обов'язково узгоджується. Це можна зробити по телефону. Розмова по телефону починається з представлення. Всі обіцянки, дані під час телефонної розмови, як правило, виконуються.

Німецькі службовці достатньо строго відносяться до вибору одягу. Основний вид — строгий діловий костюм. В ході переговорів німці люблять обговорювати питання послідовно один за одним. В укладенні угод німці наполягатимуть на жорсткому виконанні прийнятих зобов'язань, а також сплаті високих штрафів у разі їх невиконання.

*Французи.* Під час ділових зустрічей і проведення переговорів бажано використовувати французьку мову як офіційну. Під час ділового прийому про справи говорять тільки після того, як подається кава, до цього моменту французи вважають за краще розмовляти про культуру і мистецтво.

У діловому житті Франції велике значення мають особисті зв'язки і знайомства. Нових партнерів прагнуть знайти через посередників, зв'язаних дружніми, сімейними або фінансовими відносинами. Французькі бізнесмени ретельно готуються до майбутніх переговорів. Вони люблять досконально вивчати всі аспекти і наслідки пропозицій, які поступають.

При вивченні теми також важливо з'ясувати особливості ділового спілкування в Іспанії, Італії та Швеції.

### **Питання для самоконтролю:**

1. Перерахуйте національні особливості ділового спілкування з американськими партнерами.
2. Охарактеризуйте особливості спілкування в Великобританії та Німеччині.
3. Що впливає на французький стиль ділового спілкування?
4. Що є основою ділового спілкування з грецькими партнерами?
5. Назвіть характерні особливості спілкування в Іспанії та Італії.
6. Чим характеризується японський стиль ведення комерційних переговорів?
7. Як налагоджуються ділові контакти з південнокорейською фірмою?

### **Тема 8. Організація і проведення ділових засідань**

Вивчаючи дану тему, потрібно зосередитися на тому, що ділові засідання необхідні при веденні бізнесу, і якщо вони правильно підготовлені, то можуть бути ефективними та результативними. Ділові засідання можуть бути формальними, тобто такими, які проводяться на регулярній основі з



конкретними цілями та порядком денним (щомісячні/щоквартальні збори співробітників), або ж неформальними, які проводяться при виникненні певної конкретної проблеми чи у відповідній ситуації, що вимагає обговорення.

Формальні чи неформальні, ділові засідання будуть більш ефективними, якщо проходитимуть відповідно до певних правил та встановленої процедури проведення подібних заходів та з урахуванням норм етикету.

При плануванні та підготовці формального чи неформального ділового засідання необхідно дотримуватися наступних етапів:

I. Визначення цілей — з урахуванням можливості їх досягнення у відведений для засідання час. Приймаючи рішення про проведення ділового засідання переконайтеся, що визначені для нього цілі — реальні і їх можна досягнути за час, відведений для заходу. Не перевантажуйте порядок денний. Заздалегідь з'ясовуйте, скільки часу потрібно і можна відвести для зборів.

II. Підбір учасників — відбувається, виходячи з необхідності досягнути визначених цілей. Число учасників ділових засідань, метою яких є прийняття рішення, найкраще обмежити до п'яти (не більше семи). В ідеалі ж на діловому засіданні мають бути присутні тільки ті особи, які можуть безпосередньо вплинути на вирішення конкретної проблеми.

III. Підготовка місця проведення — з урахуванням можливості проведення дискусії (забезпечення необхідного обладнання). Атмосферу засідання частково визначає саме приміщення, де проходить захід. Необхідно, щоб мета зборів визначала місце їх проведення. Після визначення місця проведення засідання приміщення необхідно відповідним чином підготувати. Залежно від того, якого типу ділове засідання планується проводити, необхідно:

- перевірити, чи вибране приміщення має достатню кількість столів та стільців, які розставлені відповідно до мети та типу заходу;
- забезпечити наявність паперу, ручок та олівців для ведення присутніми за необхідності записів;
- у разі, коли учасники засідання не знайомі один з одним або малознайомі, поставити на столі, перед відповідними стільцями, картки з іменами присутніх;
- забезпечити наявність необхідних технічних засобів, а також перевірити їх справність.

IV. Підготовка порядку денного — у логічній послідовності, із зазначенням імен та часу, відведеного для представлення та обговорення кожного конкретного питання.

V. Визначення основних правил проведення заходу — для затвердження та дотримання учасниками стандартів поведінки.

Головуючому на самому початку засідання необхідно прийняти і довести до присутніх конкретні правила, за якими буде проходити обговорення та прийматимуться рішення. *Основні принципи процедури ведення засідань:*

- Головуючий відповідає за проходження засідання згідно з прийнятим порядком денним і не допускає переривання виступаючого іншими учасниками.

- Учасники, що бажають виступити піднімають руку. Головуючий потім визначає особу, яка буде виступати.

- Після того, коли головуєчий визначить учасника, який виступатиме, ця особа може говорити, викладаючи свою думку щодо конкретного питання, протягом відведеного їй часу.

- Після закінчення свого виступу оратор мусить надати іншим присутнім можливість висловити свою думку.

VI. Запрошення учасників — надання їм можливості підготуватися до засідання. Розповсюджуйте порядок денний за два-три дні до дати проведення засідання. Під час проведення неформальних засідань, які можуть скликатися спонтанно, дуже важливо не забувати ні про кого із тих співробітників, присутність яких бажана та необхідна.

VII. Підтримка контактів з колегами, які не беруть участі у заході. У такий спосіб вони будуть проінформовані про те, що відбулося на засіданні.

Необхідно звернути увагу на те, що із закінченням засідання робота головуєчого не завершується. Головуючий повинен оцінити проведений захід.

Вважається, що засідання не закінчилося до того моменту, поки його протокол не розповсюджено серед учасників. Це необхідно зробити протягом наступних 48 годин. Копія протоколу повинна вміщувати перелік цілей, що стояли перед учасниками засідання; прийнятий план наступних дій; імена відповідальних виконавців; коментарі та дату проведення наступного засідання.

### **Питання для самоконтролю:**

Дайте відповіді "Так" чи "Ні".

1. Неформальні ділові засідання необов'язково проводити згідно з відповідними правилами та встановленою процедурою і з урахуванням норм етикету.
2. При проведенні ділового засідання підбір учасників не має важливого значення: у його роботі можуть брати участь усі бажаючі.
3. Ділове засідання — найефективніший спосіб вирішення питань та досягнення результату.
4. Місце проведення засідання певною мірою визначає атмосферу усього заходу.
5. При плануванні засідання, тривалість якого перевищуватиме 1,5 год., необхідно приблизно посередині заходу передбачити перерву на 15 хвилин.

### **Тема 9. Ділова бесіда**

Ділова бесіда є одним з найчастіше використовуваних різновидів комунікативної взаємодії в управлінському спілкуванні.

Основними етапами ділової бесіди є: підготовчі заходи, початок бесіди, інформування присутніх, аргументування положень і завершення бесіди.

*Підготовчі заходи* пов'язані з початковим етапом проведення бесіди: планування, збирання матеріалу і його оброблення, аналіз зібраного матеріалу та його редагування.

*Початок бесіди* – дуже важливий етап. Його завданнями є:

- встановлення контакту із співбесідником;
- створення ділової атмосфери;
- намагання привернути увагу до актуальних питань, що обговорюватимуться.

Правильний початок бесіди передбачає назвати мету, тему та ознайомити з послідовністю питань, які заплановано розглянути.

Наступний основний етап ділової бесіди – *інформування присутніх*, тобто передача відомостей, з якими ви хочете їх ознайомити. Така передача повинна бути точною, ясною, професійно правильною і, по можливості, наочною.

Особливу увагу слід приділяти стислості викладу. Необхідно не забувати про часові норми бесіди. Постійно слід пам'ятати про напрями бесіди, тобто тримати в голові її основні завдання і не відхилятися від теми, навіть якщо співбесідники “закидають” доповідача запитаннями. Під час бесіди потрібно постійно звертатися до співбесідника із запитаннями, ураховуючи, що особистий вплив у ділових стосунках має дуже велике значення.

Після інформування присутніх і відповідей на питання настає основний етап ділової бесіди – *аргументування висунутих положень*. На цьому етапі формується попереднє враження, займається конкретна позиція. За допомогою аргументів можна повністю або частково змінити позицію і враження вашого співрозмовника, пом'якшити суперечності, критично розглянути положення і факти, викладені учасниками бесіди.

Останній етап бесіди – *завершення*. Успішно завершити роботу – це означає досягти завчасно накресленої мети бесіди. На останньому етапі вирішуються такі завдання:

- досягнення основної мети або альтернативної (іншої) мети;
- забезпечення теплої атмосфери (навіть, якщо ви не досягли мети – позитивного результату);
- стимулювання співбесідника до виконання накреслених дій;
- підтримання в майбутньому контактів зі співрозмовником, його колегами;
- складання резюме з чітко вираженим основним висновком, зрозумілим усім присутнім.

#### **Питання для самоконтролю:**

1. Охарактеризуйте принципи проведення ділової бесіди.
2. Назвіть і охарактеризуйте етапи ділової бесіди.
3. Що потрібно враховувати, готуючись до бесід?
4. Що допоможе досягти успіху у бесіді?
5. Як потрібно аргументувати висунуті положення?

## **5. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ**

Самостійна робота над навчальною дисципліною “Професійна етика” для студентів включає різні форми, зокрема:

- опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу;
- вивчення окремих тем або питань, що передбачені для самостійного опрацювання;
- підготовка до семінарських занять;
- підготовка до різних форм поточного контролю;
- систематика вивченого матеріалу дисципліни перед написанням модульного контролю та заліком;
- аналіз проблемних ситуацій;
- написання реферату за заданою проблематикою;
- пошук (підбір) та огляд літературних джерел за заданою проблематикою дисципліни;
- підготовка міні-лекції з проблемних питань;
- виконання індивідуальних науково-дослідних завдань.

Індивідуальні завдання є однією з форм самостійної роботи студентів, яка передбачає створення умов для якнайповнішої реалізації творчих можливостей студентів і має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти одержують в процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці.

Індивідуальні завдання виконуються студентами самостійно під керівництвом викладача кафедри фінансів та планування. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом. У тих випадках, коли завдання мають комплексний характер, до їх виконання можуть залучатися кілька студентів.

Завдання для самостійної роботи мають пошуковий характер і розвивають у студентів здатність до самостійного аналітичного мислення.

### **5.1. Підготовка та презентація реферату**

Написання реферату ставить за мету отримання навичок науково-

дослідницької роботи, в процесі якої студент має навчитись самостійно працювати з літературою, науковими публікаціями вітчизняних та зарубіжних вчених, узагальнювати отриману інформацію та логічно викладати свої думки з приводу того чи іншого питання.

Структура реферату має включати: вступ, у якому автор має розкрити актуальність обраної теми та основні завдання дослідження; основну частину, яка складається з двох-трьох розділів; висновки, що містять стисле викладення основних результатів роботи; список використаної літератури (перелік джерел надається в алфавітному порядку у відповідності з правилами бібліографічного оформлення).

Зміст роботи треба викладати стисло, лаконічно, не припускаючи повторень та непотрібних відступів від теми. Текст реферату має бути написаний чітким, розбірливим почерком без пропусків та скорочень слів або набраний на комп'ютері.

Загальний обсяг реферату 8-10 сторінок друкованого тексту з міжрядковим інтервалом 1,5; шрифт Times New Roman (Times New Roman Cyr ) № 14 на аркушах паперу формату А-4 (210×297 мм) з одного боку аркуша. На сторінках залишаються поля таких розмірів: ліве – 30 мм, праве – 15 мм, верхнє та нижнє – 20 мм. Номери сторінок проставляються у верхньому правому кутку. Титульний аркуш вважається першою сторінкою і номер на ньому не ставиться.

Виступаючи з рефератом на семінарському занятті, студент має стисло обґрунтувати актуальність обраної теми, викласти суть питання, зосередити увагу на дискусійних та проблемних аспектах, висловити власне бачення можливостей розв'язання тих чи інших проблем. При цьому необхідно вільно володіти матеріалом, бути готовим надати повну та ґрунтовну відповідь на запитання викладача та студентів групи. Доповідь з реферату не повинна перевищувати 7-10хв.

### **Тематика рефератів**

1. Історія виникнення і розвитку професійної етики.
2. Місце і значення професійної етики в сучасному житті.
3. Основні правила ділового етикету.

4. Етикет в громадських місцях.
5. Мовний етикет.
6. Квітковий етикет.
7. Етика і етикет ділових відносин в неформальних умовах.
8. Етикет у спілкуванні.
9. Ділове спілкування як форма організаційної діяльності корпоративних органів управління.
10. Методика співбесіди під час прийняття на роботу.
11. Планування змісту переговорів.
12. Етикет ділових прийомів.
13. Зв'язки з громадськістю як засіб формування позитивного іміджу організації.
14. Ділове листування.
15. Практика ведення переговорів.
16. Підготовка та проведення ділових зустрічей.
17. Ділова доповідь.
18. Публічний виступ і дискусія.
19. Роль прес-конференції в сучасному житті.
20. Особливості міжнародного спілкування.
21. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.
22. Ділове спілкування та його особливості.
23. Техніка проведення ділової розмови.
24. Традиції європейського спілкування.
25. Діловий етикет японських бізнесменів.
26. Особливості ділового етикету у США.
27. Імідж ділової людини.
28. Традиційний діловий гардероб: стратегія для чоловіків та жінок.
29. Візитні картки та їх використання.
30. Етикет телефонного спілкування.
31. Етикет керівника.
32. Етика поведінки бізнесмена в процесі підприємницької діяльності.
33. Правила поведінки за столом.

34. Особливості управлінського спілкування.
35. Етикет у дорозі.
36. Організація ділових контактів із зарубіжними партнерами.
37. Неформальні форми протокольних контактів із зарубіжними партнерами.
38. Техніка проведення ділового ланчу.
39. Особливості службового етикету.
40. Діловий протокол та організація ділових прийомів.
41. Невербальні засоби спілкування.
42. Міжнародний діловий етикет.
43. Діловий етикет Фінляндії.
44. Німецькі бізнесмени і діловий етикет.
45. Етикет службових взаємовідносин в Італії.
46. Етикет ділового спілкування в Південній Кореї.

## **5.2. Підготовка міні-лекції з проблемних питань**

Вибір теми міні-лекції, а також термінів її представлення узгоджується з викладачем, який проводить семінари. Міні-лекція – це доповідь протягом 8-10 хвилин. Вона складається з наступних структурних частин:

- Постановка проблеми на основі опрацювання підручників, монографій, періодичних публікацій.

- Аналіз проблеми, явища, процесу чи дискусійного питання.

Аналіз проблеми включає:

- 1) розкриття та оцінку поточної ситуації, виявлення суперечливих моментів, протиріч;

- 2) визначення причин, наслідків;

- 3) аргументація власної позиції.

Аналіз проблеми займає до 5 хвилин міні-лекції.

- Висновки містять пропозиції доповідача щодо вирішення проблеми та висновки, які ґрунтуються як на власних аргументах, так і на думках фахівців.



У міні-лекції не наводиться учбовий матеріал (визначення термінів, переліки функцій, класифікацій чи принципів), за виключенням випадків, коли він є предметом дискусії.

Обов'язково: представлення міні-лекції є основою для проведення дискусії. У ході представлення міні-лекції можна користуватися зібраними матеріалами.

*Критеріями оцінки* міні-лекції є змістовність її структурних частин, зрозумілість і лаконічність.

### **Питання для міні-лекцій**

1. Зв'язок спілкування і діяльності.
2. Виникнення та розвиток вчення про невербальне спілкування.
3. Використання особистісного простору в діловому спілкуванні.
4. Використання невербальних сигналів у комерції.
5. Характеристика різновидів доповідей.
6. Рекомендації щодо ведення ділових бесід.
7. Вирішення ділового питання телефонічно.
8. Тактика і принципи переговорів.
9. Нарада. Особливості підготовки до неї.
10. Підготовка до зборів і їх проведення.
11. Роль дискусії в сучасному житті.
12. Різновиди публічних виступів.
13. Поради щодо підготовки виступу.
14. Стиль і мовний рівень виступу.
15. Моє бачення ділової кар'єри.
16. Як раціонально використовувати час?
17. Візитка в сучасному діловому світі.
18. Поради діловій людині.
19. Одяг та вимоги до нього для чоловіків та жінок.
20. Як турбуватися про свою зовнішність і прагнути до самовдосконалення.
21. Як я буду готуватися до ділової зустрічі?
22. Типові помилки в ситуації вітання.

23. Правила етикетного користування мобільним телефоном.

24. Чи впливає порушення нормативності мовлення на ефективність спілкування?

25. Особливості написання ділових листів.

### **5.3. Аналіз проблемних ситуацій**

1. Під час співбесіди кандидат хвилювався настільки, що не дочув, а тому не повністю зрозумів одне з поставлених питань. Не бажаючи виглядати невідповідним і невпевненим у собі, він почав відповідати, сподіваючись у процесі повністю зрозуміти суть запитання і таким чином дати адекватну відповідь. Де була допущена помилка?

2. Чотири чоловіки та одна жінка зібралися на нараду керівників відділів компанії у залі засідань. Коли до приміщення увійшов пан Червоненко, віцепрезидент компанії, чоловіки піднялися зі своїх місць, підійшли до пана Червоненка, привіталися з ним та потиснули руки. Жінка не піднялася і не підійшла до віцепрезидента. Він також не підійшов до неї. Вона кивнула віцепрезиденту і той кивнув у відповідь. Нарада почалась. Де допущено помилки?

3. Під час перерви у засіданні колега представив Сергію Василенку, який у цей час пив каву з бутербродами, нового співробітника — Ігоря Гнатюка. У відповідь на представлення Сергій сказав: "Дуже приємно" і посміхнувся. Ігор простягнув йому руку, але Сергій, руки якого були зайняті чашкою та тарілкою, відставив для потискання лікоть правої руки, сказавши при цьому: "Вибачте, руки зайняті." Ігор опустил руку, не потиснувши ліктя, і простягнув Сергію свою візитну картку. Той сказав "Дякую" і попросив колегу, який їх знайомив, взяти її. Де було допущено помилки?

4. Під час перерви до кабінету Павла Чередниченка зайшов колега — приятель Андрій Рогань. Він запитав, чи вільний Павло, і, почувши "Так" у відповідь, присів на стілець перед столом Павла та почав говорити про плани на найближчі вихідні. Павло, який стояв біля вікна, сів на своє місце за столом. Слухаючи Андрія, він кивав головою та ставив питання, при цьому він хмурих брови (бо думав про холодильник, який зранку перестав працювати) та дивився

у вікно (там якраз падав перший у цьому році сніг). Де було допущено помилки?

5. Чоловік і жінка, які мають рівне службове становище, ідуть по коридору. Співробітниця підходить до дверей першою, при цьому чоловік покvapливо обходить її, щоб відкрити двері для неї. Співробітниця заперечує. Де допущено помилку?

6. До вашого кабінету зайшов колега, який не має дозволу на роботу з конфіденційними матеріалами. Він — ваш хороший приятель. Незважаючи на те, що у вас на столі лежить документ, який містить закриту інформацію, ви пропонуєте колезі присісти до столу та випити з вами кави. Він погоджується і починає розмову про плани на наступні вихідні. Де було допущено помилку?

7. Співробітниця фірми повинна була видрукувати з комп'ютера необхідний документ. Останні сторінки виявилися недостатньо чіткими, з чого було зрозуміло, що картридж у принтері практично закінчився. Не знаючи, як замінити картридж, співробітниця залишила проблему наступному користувачу у надії, що той знатиме, що і як необхідно зробити. Де було допущено помилку?

8. Василь Федорчук намагається завжди бути організованим працівником. Тому через кожну годину він, за можливості, робить обов'язкову 5—10 хвилинну перерву, протягом якої слухає радіо (не вмикаючи його занадто гучно), піднімається, щоб розім'ятися, та п'є сік для підтримки здоров'я. Під час однієї такої перерви йому зателефонував діловий партнер. Василь, стоячи біля вікна зі склянкою соку, вимкнув радіо і підняв трубку. Розмовляючи з діловим партнером, він дивився у вікно (очі мають відпочити від комп'ютера). Глянувши на годинник, Василь зрозумів, що його коротка перерва закінчилася. Продовжуючи розмову, він сів за комп'ютер і почав друкувати документ, над яким працював з ранку. Згадавши, що він не допив сік, Василь зробив кілька великих ковтків і продовжував друкувати, ведучи далі розмову. Де було допущено помилки?

9. У літаку ви випадково облили сусіда вишневим соком. Якими будуть ваші дії?

10. У готелі після реєстрації гостя (жінки) адміністратор, який оформлював документи, покликав готельного службовця і, голосно назвавши номер, де проживатиме гостя, попросив віднести туди речі прибулої. Жінка – гість – зразу ж попросила адміністратора замінити їй номер. Як ви думаєте, чому вона це зробила?

#### **5.4. Виконання індивідуальних науково-дослідних завдань**

Індивідуальне завдання має на меті поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують в процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці. Це форма розвитку творчих здібностей, актуалізації мотивів як навчально-пізнавальної так і наукової та інноваційної діяльності студентів.

Різновидністю індивідуальних завдань є індивідуальна науково-дослідна робота студента. Це самостійне наукове дослідження на тему проблемно-пошукового характеру.

Структура дослідження: зміст, вступ, основна частина, висновки, список використаних джерел, додатки (за необхідності).

Вступ науково-дослідної роботи визначає загальну концепцію дослідження і має чітку структуру, що включає актуальність дослідження, мету та завдання.

У розділах основної частини науково-дослідної роботи подають: огляд літератури за темою і вибір напрямів дослідження; відомості про проведені теоретичні дослідження; аналіз і узагальнення результатів досліджень.

Висновки містять стисле викладення основних результатів роботи.

Зміст науково-дослідної роботи треба викладати стисло, лаконічно, не припускаючи повторень та непотрібних відступів від теми. Текст роботи має бути набраний на комп'ютері. Загальний обсяг роботи 20-25 сторінок друкованого тексту з міжрядковим інтервалом 1,5; шрифт Times New Roman (Times New Roman Cyr ) № 14 на аркушах паперу формату А-4 (210×297 мм) з одного боку аркуша. На сторінках залишаються поля таких розмірів: ліве – 30 мм, праве – 15 мм, верхнє та нижнє – 20 мм. Номери сторінок проставляються у

верхньому правому кутку. Титульний аркуш вважається першою сторінкою і номер на ньому не ставиться.

Виступаючи з науково-дослідною роботою на семінарському занятті, студент має стисло обґрунтувати актуальність обраної теми, викласти суть питання, зосередити увагу на дискусійних та проблемних аспектах, висловити власне бачення можливостей розв'язання тих чи інших проблем.

Індивідуальне науково-дослідне завдання оцінюють за такими критеріями: самостійність виконання; логічність і послідовність викладення матеріалу; повнота розкриття теми; використання й аналіз додаткових літературних джерел; наявність конкретних пропозицій; якість оформлення.

### **Індивідуальні завдання**

1. Професійна етика: виникнення та призначення в суспільстві.
2. Професійна етика та моральна свідомість: історія становлення і основи теорії.
3. Роль та значення ділового етикету в сучасному житті.
4. Діловий етикет як складова корпоративної культури.
5. Мистецтво ділового спілкування керівника.
6. Етикет проведення ділових прийомів та презентацій.
7. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами.
8. Бесіда та діловий етикет. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими.
9. Методика співбесіди під час прийняття на роботу.
10. Етикет проведення ділової розмови.
11. Значення спілкування у професійній діяльності керівника.
12. Етика державної служби як один із видів професійної етики.
13. Ділове спілкування та його особливості.
14. Імідж ділової людини.
15. Етикет телефонного спілкування.
16. Організація і проведення ділових нарад.
17. Публічний виступ і дискусія.
18. Переговори як форма ділового спілкування. Стратегії та технології ведення переговорів.
19. Дискусія як форма колективного обговорення ділової проблеми.

20. Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем.
21. Спілкування керівника з підлеглими у процесі виконання ними службових обов'язків.
22. Особливості міжнародного спілкування.
23. Ділова розмова по телефону.
24. Ділова доповідь.
25. Дипломатичний етикет та протокол.

## **5.5. Тести для самоконтролю знань студентів**

### ***ТЕСТ 1. Професійна етика – це:***

- а) система моральних норм і правил, які регулюють поведінку та відносини людей в процесі певної професійної діяльності;
- б) система конкретизованих принципів з врахуванням особливостей тієї чи іншої професійної діяльності людей;
- в) сукупність правил, які регламентують зовнішні прояви людських взаємовідносин.

### ***ТЕСТ 2. Кодекс професійної етики — це документ, який:***

- а) дає відповідні рекомендації, точно визначає критерії поведінки, специфічні для певної професії;
- б) дає відповіді на всі запитання, що стосуються поведінки людей;
- в) визначає норми поведінки і сприяє підвищенню дисципліни.

### ***ТЕСТ 3. Який принцип лежить в основі світського та ділового етикету ?***

- а) взаємної поваги;
- б) взаємної ввічливості;
- в) взаємної поваги та взаємної ввічливості.

### ***ТЕСТ 4. Ділові переговори – це:***

- а) організаційна форма спільного обговорення і вирішення певних проблем;
- б) форма спілкування з метою обміну думками, інформацією, почуттям;
- в) процес поетапного досягнення згоди між партнерами за наявності різних, а інколи й суперечливих інтересів.

**ТЕСТ 5. Залежно від змісту розрізняють такі види ділових листів:**

- а) лист-прохання, лист-відповідь, інформаційний та гарантійний лист;
- б) лист-запит, лист-запрошення, супроводжувальний лист;
- в) лист-повідомлення, лист-підтвердження, лист-нагадування;
- г) всі відповіді вірні.

**ТЕСТ 6. Етична поведінка — це:**

- а) поведінка, що відповідає моральним нормам та приносить більше користі;
- б) поведінка, що свідчить про дотримання етичних норм;
- в) дії з дотриманням морально-етичних принципів.

**ТЕСТ 7. Об'єктом вивчення в професійній етиці є система взаємозумовлених стосунків, основу яких складає:**

- а) ставлення спеціаліста до об'єкта праці;
- б) ставлення спеціаліста до суспільства;
- в) ставлення спеціаліста до колег;
- г) всі відповіді вірні.

**ТЕСТ 8. До основних принципів проведення переговорів відносяться:**

- а) визначення взаємних інтересів;
- б) розмежування між суттю проблеми і стосунками сторін;
- в) розгляд взаємовигідних варіантів;
- г) усі відповіді вірні.

**ТЕСТ 9. В яких випадках використовуються візитні картки?**

- а) інформування в момент знайомства про себе і свою фірму;
- б) підтримання контактів з партнерами, поздоровлення зі святом чи іншою подією;
- в) вираження подяки, співчуття, а також супроводження подарунка чи квітів;
- г) всі відповіді вірні.

**ТЕСТ 10. Зовнішність та одяг, вибраний для роботи, повинні:**

- а) свідчити про приналежність конкретної особи до ділового світу;
- б) підкреслювати професіоналізм;
- в) бути виявом гарного смаку.

**ТЕСТ 11.** *У ході ділового інтерв'ю представник фірми не проявляє ніякого інтересу до тих аспектів вашої кар'єри, які ви вважаєте найбільш важливими. Ви:*

- а) запитуєте його про причину такої незацікавленості;
- б) у найбільш підходящий момент самі розповідаєте про те, що вважаєте найбільш важливим та виграшним у вашій кар'єрі;
- в) говорите собі, що особа, яка проводить співбесіду, знає краще, що до чого, і тому їй вирішувати, про що і коли запитувати.

**ТЕСТ 12.** *З самого початку співбесіди стало зрозумілим, що ви та співробітник, який проводить інтерв'ю, не маєте ніякого контакту та взаєморозуміння. Ви:*

- а) припиняєте співбесіду, заявивши про бажання піти;
- б) просите, щоб інтерв'ю провів хтось інший;
- в) незважаючи на несприятливі обставини, продовжуєте проходження співбесіди.

**ТЕСТ 13.** *Чим більше ви дізнаєтесь у ході ділового інтерв'ю про конкретну роботу на вакантному місці (на якому б ви бажали працювати), тим менше ця вакансія приваблює вас. Ви:*

- а) очікуєте, поки співбесіда закінчиться, і тоді висловлюєте усі свої сумніви;
- б) нічого не говорите особі, яка проводить інтерв'ю, і вирішуєте для себе, що сьогоднішня співбесіда буде для вас просто хорошою практикою;
- в) відразу висловлюєте свої сумніви співробітнику, який проводить інтерв'ю, і тим самим закінчуєте вашу зустріч.

**ТЕСТ 14.** *Ви отримали запрошення на роботу від однієї фірми, але не даєте згоди, бажаючи перед цим з'ясувати, чи не буде більш привабливою посада, вакантна зараз в іншій фірмі. Наприкінці співбесіди у другій фірмі ви розумієте, що робота, яка пропонується тут, приваблює вас більше. Ви:*

- а) щоб прискорити позитивне вирішення вашого питання, кажете співробітнику, який проводить інтерв'ю, про запрошення, яке вже маєте від іншої фірми;
- б) нічого не кажете і сподіваєтесь, що запрошення від другої фірми прийде



раніше, ніж вам доведеться давати відповідь першій фірмі;

в) кажете, що вам необхідно знати рішення про прийняття або неприйняття вас на роботу до певної конкретної дати, не називаючи при цьому причини такого вашого прохання.

**ТЕСТ 15. Зразу після представлення вас новому знайомцю ви зрозуміли, що встигли забути його ім'я. Вам слід:**

а) зробити вигляд, що усе в порядку і просто уникати називати цю особу по імені;

б) вибачитися і запитати ім'я людини;

в) вибачитися і піти.

**ТЕСТ 16. Ви наблизилися до групи людей, але ніхто із присутніх не простягнув вам руки для привітання і не виявив бажання познайомитися. Ви:**

а) простягаєте руку і представляєтесь;

б) питаєте, чи можете приєднатися до групи та починаєте розмову;

в) перериваєте розмову і роздаєте свої бізнес-картки.

**ТЕСТ 17. Як ви привітаєтеся з людиною, з якою у вас існує мовний бар'єр?**

а) не обтяжуйте себе, ви лише втратите час;

б) поведіться як завжди, тільки говоріть повільніше і гучніше, ніж звичайно;

в) подивіться людині в очі, посміхніться та простягніть руку. Ніяких промов не потрібно для того, щоб інша особа відчула себе бажаною в компанії.

**ТЕСТ 18. Під час ділового ланчу до присутніх за вашим столом приєдналися кілька ваших колег. Чи повинні ви представити їх усім іншим гостям?**

а) ні, вам слід лише привітатися, нехай прибулі представлять себе самі;

б) ні, представити прибулих може господар (особа, яка запросила усіх);

в) так, навіть якщо ви самі ще не встигли познайомитися з усіма присутніми.

**ТЕСТ 19. Як ви представитеся високій посадовій особі?**

а) ви не можете представлятися високій посадовій особі. Почекайте, доки

вона сама не представиться вам;

- б) ви попросите хазяїна заходу представити вас;
- в) ви підійдете до цієї особи і простягнете свою руку.

**ТЕСТ 20. Яким чином можна налагодити ділові зв'язки з німецькою фірмою?**

- а) достатньо обміну листами та телефонних дзвінків з пропозиціями про співпрацю;
- б) через посередника добре знайомого обом сторонам;
- в) лише завдяки особистому знайомству з представником німецької фірми.

**ТЕСТ 21. В якій країні під час ділового прийому про справи говорять тільки після того, як подається кава:**

- а) Німеччині; б) Франції; в) Греції; г) Японії.

**ТЕСТ 22. Оптимальна тривалість ділової телефонної бесіди:**

- а) 7 хвилин; б) поки не вирішите проблему; в) 10 хвилин; г) 3-5 хвилин.

**ТЕСТ 23. У робочому кабінеті можуть знаходитись:**

- а) сімейна фотографія — на робочому столі;
- б) спортивні нагороди, отримані у шкільні та студентські роки — на відкритих полицях;
- в) диплом про закінчення міжнародних курсів менеджерів — на стіні;
- г) підшивка літературного журналу за останні 5 років — на відкритих полицях або у шафі.

**ТЕСТ 24. У тому випадку, коли ви бачите, що не встигаєте виконати дане вам завдання вчасно, ви:**

- а) нікому нічого не говорите до встановленої дати, а на запланованій діловій зустрічі повідомляєте про затримку;
- б) заздалегідь повідомляєте про затримку всіх зацікавлених осіб, пояснюєте причину і називаєте новий, реальний, на ваш погляд, строк виконання завдання;
- в) заздалегідь повідомляєте про затримку всіх зацікавлених осіб і очікуєте від начальника, щоб він визначив новий строк виконання завдання.

**ТЕСТ 25. Берези та ефективно використовувати робочий час допомагають:**

- а) впорядкований портфель;
- б) наявність кількох робочих щоденників;
- в) накопичення та зберігання усіх ділових паперів, з якими колись доводилось працювати;
- г) вміння чітко організувати та направляти ділову бесіду з колегою;
- д) планування заходів один за одним, без певного проміжку часу між ними: так можна встигнути зробити більше.

**ТЕСТ 26.** *Якщо ви отримали електронний лист з проханням не надсилати більше на цю адресу спам, це означає, що вас просять не відправляти:*

- а) копії листів, відправлених раніше;
- б) листи з неправильною адресою (адресовані іншій людині);
- в) непотрібні вам повідомлення: різного роду рекламні матеріали, інформацію про розпродажі.

**ТЕСТ 27.** *Ви не маєте домашньої електронної адреси, тому ваш приятель часто надсилає на вашу робочу адресу листи, які інколи мають дуже приватний характер. Що вам слід робити у таких випадках?*

- а) як звичайно, відправити йому електронну відповідь: це ваші приватні листи і вони нікого більше не повинні турбувати;
- б) зразу ж припинити надсилання на вашу робочу адресу будь-яких листів, не пов'язаних з роботою. Для зв'язку з приятелем використовувати домашній телефон;
- в) просто не відповідати на такого роду листи.

**ТЕСТ 28.** *Ваш мобільний телефон задзвонив під час важливого засідання співробітників компанії. Ви знаєте, що вам дзвонять у справах. Ви повинні:*

- а) відповісти, тому що це діловий дзвінок;
- б) вибачитися і тихо вийти з приміщення, щоб мати можливість переговорити з особою, яка зателефонувала;
- в) зразу ж вимкнути телефон і вибачитися перед присутніми.

**ТЕСТ 29.** *На робочому семінарі ви отримали багато бізнес-карток від нових знайомих і хочете зв'язатися з одним із них та переговорити. Підходящим кроком у цій ситуації з вашого боку буде:*

- а) надіслати даній особі e-mail, де викласти необхідне;
- б) зателефонувати цій людині, "освіжити" ваше знайомство та за можливості переговорити про необхідне або ж домовитися про зустріч;
- в) зайти до його офісу у надії, що він зможе прийняти вас.

**ТЕСТ 30. Ви маєте дуже обмежений час, для того, щоб надіслати вашому діловому партнеру надзвичайно важливу інформацію. Що ви маєте робити?**

- а) терміново зателефонувати і залишити повідомлення на автовідповідачі;
- б) без затримок відправити детальний e-mail;
- в) факсом відправити необхідну інформацію у загальний відділ його організації.

**ТЕСТ 31. Відповідь на ділові електронні листи необхідно надсилати:**

- а) протягом однієї години;
- б) протягом одного дня;
- в) протягом 48 годин.

**ТЕСТ 32. Повернувшись із засідання на своє робоче місце, ви перевірили повідомлення, залишені на вашому автовідповідачі (яких виявилось досить багато). У вас є час відповісти лише на кілька отриманих дзвінків. Вам варто вибрати:**

- а) дзвінок від особи, яка займає найвищу посаду серед усіх, хто вам зателефонував;
- б) дзвінок від людини, яка наполегливо телефонує вам останнім часом;
- в) дзвінок, який ви вважаєте найбільш важливим, хоча при цьому він може бути і найскладнішим;
- г) дзвінок, від особи, яка сказала, що її питання термінове.

**ТЕСТ 33. Що не належить до типів ділової бесіди:**

- а) ділові переговори;
- б) бесіда при прийомі на роботу та при звільненні;
- в) телефонна розмова;
- г) бесіда при консультуванні (делегуванні).

**ТЕСТ 34. Раціональність, розуміння, увага, вірогідність, розмежування – це:**

- а) типи проведення ділових бесід;
- б) види проведення ділових бесід;
- в) принципи проведення ділових бесід;
- г) форми проведення ділових бесід.

**ТЕСТ 35. Співбесіди, які проводяться під час прийому на роботу чи при звільненні, називаються:**

- а) кадрові; б) проблемні; в) дисциплінарні; г) раціональні.

**ТЕСТ 36. Ділова бесіда включає:**

- а) обмін думками та інформацією;
- б) укладання договорів;
- в) вироблення обов'язкових для виконання рішень;
- г) вироблення правил у діяльності організацій.

**ТЕСТ 37. У ході дискусії на засіданні було підняте нове питання, не пов'язане з тематикою заходу. Ви як головуючий:**

- а) пропонуєте розглянути нове питання наприкінці засідання (після того, як буде вичерпаний порядок денний);
- б) пропонуєте внести це питання до порядку денного наступного засідання;
- в) надаєте учасникам можливість зразу ж розпочати обговорення нового питання.

**ТЕСТ 38. Після прийому на роботу ви вперше присутні на діловому засіданні. Головуючий представляє вас присутнім та бажає успіхів. Ви:**

- а) піднявшись зі свого місця, коротко дякуєте;
- б) залишаючись сидіти, киваєте головою;
- в) піднявшись зі свого місця, коротко розповідаєте про себе, досвід попередньої роботи та висловлюєте свої плани на майбутнє.

**ТЕСТ 39. Ви вперше присутні на діловому засіданні у даній організації, фірмі, установі. Зайшовши до приміщення, де заплановано провести захід, ви:**

- а) сідаєте на місце, яке вам сподобалося;
- б) дочекавшись, поки керівник та старші співробітники сядуть, займаєте одне з вільних місць;
- в) залишаєтесь стояти під стіною ("Я новий співробітник і вперше на

такому засіданні, можна і постояти").

**ТЕСТ 40.** *Вам необхідно піти раніше з формального засідання вашої установи, фірми, організації. Ви:*

а) у відповідний час піднімаєтеся з місця і виходите з приміщення, попросивши перед цим свого колегу після закінчення заходу пояснити організатору причину вашого виходу;

б) у потрібний вам час тихенько піднімаєтесь та виходите з приміщення, залишивши усі пояснення головуючому на завтра;

в) напередодні засідання попереджаєте головуючого про вашу необхідність піти раніше.

## **6. МЕТОДИЧНІ ВИМОГИ ДО ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ЗАОЧНОЇ ФОРМИ НАВЧАННЯ**

Учбовим планом підготовки фахівців передбачається виконання по даному курсу письмової контрольної роботи, що є однією з форм перевірки засвоєння студентами знань. Контрольна робота виконується самостійно, у міжсесійний період і здається на перевірку викладачу за два тижні до початку сесії. Студент повинен показати знання теорії, тобто розкрити сутність, зміст, значення розглядуваних категорій.

Контрольна робота виконується у відповідності з варіантом, який закріплюється за студентом індивідуально. Номер варіанту відповідає останній цифрі номеру залікової книжки студента (наприклад, номер залікової книжки 23652 – варіант 2).

Контрольна робота повинна бути виконана в письмовій або друкованій формі і складатися із змісту, основної частини, переліку використаної літератури. Обсяг контрольної роботи 15-20 сторінок друкованого тексту з міжрядковим інтервалом 1,5; шрифт Times New Roman (Times New Roman Cyr ) № 14 на аркушах паперу формату А-4 (210×297 мм) з одного боку аркуша. На сторінках залишаються поля таких розмірів: ліве – 30 мм, праве – 15 мм, верхнє та нижнє – 20 мм. Номери сторінок проставляються у верхньому правому кутку. Титульний аркуш вважається першою сторінкою і номер на ньому не ставиться. Зразок титульного аркуша контрольної роботи наведений у додатку.

Контрольна робота повинна відповідати таким вимогам:

- повнота відповідей на поставлені питання;
- логічність, чіткість викладання матеріалу;
- вміння узагальнювати інформацію, отриману з літературних джерел;
- аргументованість висновків.

Якщо контрольна робота відповідає установленим вимогам, викладач після співбесіди зі студентом зараховує контрольну роботу. Якщо в роботі є певні недоліки, вона повертається на доопрацювання. Після захисту контрольної роботи студент допускається до заліку.

### **Варіанти контрольних робіт**

1. Історія виникнення і розвитку професійної етики.
2. Місце і значення професійної етики в сучасному житті.
3. Етикет у спілкуванні.
4. Етикет в громадських місцях.
5. Етика і етикет ділових відносин в неформальних умовах.
6. Ділове спілкування як форма організаційної діяльності корпоративних органів управління.
7. Планування змісту переговорів.
8. Техніка проведення ділової розмови.
9. Візитні картки.
10. Національні особливості ділового спілкування.
11. Імідж ділової людини.
12. Традиційний діловий гардероб: стратегія для чоловіків та жінок.
13. Етикет телефонного спілкування.
14. Етикет керівника.
15. Публічний виступ і дискусія.
16. Ділове листування.
17. Ділові переговори.
18. Етикет у дорозі.
19. Невербальні засоби ділового спілкування.
20. Принципи проведення та види ділових бесід.
21. Організація і проведення ділових засідань.
22. Етикет ділових прийомів.
23. Підготовка та проведення ділових зустрічей.
24. Ділове спілкування та його особливості.
25. Особливості написання ділових листів.
26. Методика співбесіди під час прийняття на роботу.
27. Особливості міжнародного спілкування.
28. Правила етикету під час бесід з клієнтами.
29. Планування та підготовка ділових поїздок.
30. Форми і види ділового спілкування.



## **7. ОРІЄНТОВНІ ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ З ДИСЦИПЛІНИ “ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА”**

1. Історія та умови виникнення професійної етики.
2. Сутність професійної етики.
3. Класифікація професійної етики.
4. Етичні кодекси.
5. Діловий етикет – невід’ємна складова корпоративної культури.
6. Значення етикету для досягнення успіхів в діловій сфері.
7. Правила ділового етикету.
8. Норми та принципи ділового етикету.
9. Світський та діловий етикет.
10. Форми і види ділового спілкування.
11. Етапи підготовки до співбесіди.
12. Етапи ділового інтерв’ю.
13. Правила, які дотримуються при рекомендуванні.
14. Реквізити ділових листів і їх оформлення.
15. Види ділових листів.
16. Принципи підготовки ділових паперів.
17. Ділові переговори.
18. Значення зовнішнього вигляду у створенні іміджу професіонала.
19. Основні вимоги до одягу ділової людини.
20. Принципи та критерії підбору ділового гардеробу.
21. Традиційний діловий гардероб: стратегія для чоловіків та жінок.
22. Неформальний діловий одяг.
23. Правила поведінки при вході та виході з офісу.
24. Етикет візиту.
25. Етикет індивідуального робочого місця.
26. Конфіденційність і безпека офісних документів та матеріалів.
27. Правила телефонного етикету.
28. Норми використання офісної техніки.
29. Етикет електронної пошти.

30. Планування та підготовка ділових поїздок.
31. Правила дорожнього етикету.
32. Ділові поїздки за кордон.
33. Правила складання звіту про ділову поїздку.
34. Особливості ділового спілкування в США.
35. Ділове спілкування в Німеччині.
36. Ділове спілкування у Франції.
37. Ділове спілкування у Греції.
38. Особливості спілкування в Іспанії.
39. Ділове спілкування в Італії.
40. Ділове спілкування у Швеції.
41. Особливості ділового спілкування в Китаї.
42. Особливості спілкування в Японії.
43. Етапи планування та підготовки ділового засідання.
44. Правила проведення засідання.
45. Функції головуєчого ділового засідання.
46. Етикет учасника ділового засідання.
47. Принципи проведення ділової бесіди.
48. Види ділових бесід.
49. Етапи ділової бесіди.
50. Правила етикету під час бесід з клієнтами.

## 8. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ З ДИСЦИПЛІНИ “ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА”

### Поточний контроль

Поточний контроль здійснюється в двох формах:

- 1) контроль систематичності та активності роботи студентів з програмним матеріалом дисципліни протягом семестру;
- 2) модульний контроль.

Максимальна сума балів поточного контролю – 100 балів.

Поточний контроль знань студентів проводиться за такими формами:

*а) під час семінарських занять:*

- опитування знань студентів з теоретичного матеріалу — 0; 1; 2; 3 бали;
- оперативний письмовий контроль (тестування) — 0; 1; 2 бали;
- змістовні доповнення при обговоренні питань семінарів — 1 бал;
- письмова модульна контрольна робота – 8 балів;

*б) за результатами виконання завдань самостійного опрацювання:*

- підготовка та презентація реферату — 4 бали;
- підготовка міні-лекції з проблемних питань — 4 бали;
- аналіз проблемних ситуацій — 4 бали;
- виконання індивідуальних науково-дослідних завдань – 10 балів.

### ***Вимоги щодо активності роботи студентів***

***Письмовий контроль.*** Оперативний письмовий контроль проводиться протягом 10-15 хвилин на початку або наприкінці семінару з теми, що готувалася або розглядалася на даному семінарі. Кількість питань (тестів) в одному блоці визначає викладач.

***Пілотне опитування.*** Викладач на семінарських заняттях може проводити пілотне опитування, що являє собою або суцільне опитування всіх присутніх студентів групи, або вибіркове опитування частини студентів групи. Запитання з теми (кількох тем), яка готувалася на семінарське заняття, передбачають чітку коротку відповідь (наприклад, дати визначення професійної етики; назвати форми і види ділового спілкування; перерахувати норми використання офісної техніки). При пілотному опитуванні кожен студент має право відповісти лише один раз.

**Модульний контроль** є підсумком певного етапу вивчення дисципліни. Його мета – виявлення проміжних результатів засвоєння студентами змісту навчальної дисципліни. Модульний контроль проводиться в формі письмової контрольної роботи за окремими частинами дисципліни – змістовими модулями: I змістовий модуль – теми 1-3; II змістовий модуль – теми 4-6; III змістовий модуль – теми 7-9. До модульного контролю можуть включатися теми, які винесені для самостійної роботи. Оцінювання модульного контролю здійснюється за 8-бальною шкалою. Письмова модульна контрольна робота містить такі завдання: теоретичні питання – 2 бали; тестові завдання – 1 бал.

У разі використання недозволених джерел і підказок студент отримує 0 балів. Критерії оцінювання доводяться до студентів перед модульним контролем.

Якщо з поважних причин студент був відсутнім на модульному контролі, він має право звернутись до викладача і написати відповідні контрольні завдання протягом семестру, але не пізніше, ніж за два тижні до початку сесії.

### **Підсумковий контроль**

Підсумковий контроль з дисципліни “Професійна етика” має форму заліку. Підставою для підсумкового заліку є поточна успішність за результатами всіх форм контролю.

Студенти поточна успішність яких оцінена менше як у 60 балів, але не менше як у 35 балів виконують письмове підсумкове залікове завдання. Таке завдання містить 5 запитань. Виконання кожного завдання оцінюється за 20-бальною шкалою (0,10,20). Мінімальна кількість балів, необхідна для одержання заліку – 60.

### ***Критерії оцінювання залікових завдань***

Повна відповідь на питання, яка оцінюється в 20 балів, повинна відповідати таким вимогам:

- 1) розгорнутий, вичерпний виклад змісту даної у питанні проблеми;
- 2) виявлення творчих здібностей у розумінні, викладенні й використанні навчально-програмного матеріалу;
- 3) здатність здійснювати порівняльний аналіз різних теорій, концепцій,

підходів та самостійно робити логічні висновки й узагальнення; знання історії створення таких теорій та еволюції поглядів основних представників;

4) демонстрація здатності висловлення та аргументування власного ставлення до альтернативних поглядів на дане питання;

5) засвоєння основної та додаткової літератури.

Відповідь на питання оцінюється в 10 балів, якщо:

1) не розкрито хоча б одного з пунктів, вказаних вище, якщо він явно потрібний для вичерпного розкриття питання.

2) студент знає тільки основний матеріал, але не засвоїв його деталей, допускає у відповідях неточності, недостатньо правильно формулює основні закони і правила.

Відповідь на питання оцінюється в 0 балів, якщо:

1) відносно відповіді на найвищий бал не розкрито трьох чи більше пунктів, зазначених у вимогах до нього (якщо вони явно потрібні для вичерпного розкриття питання);

2) висновки, зроблені під час відповіді, не відповідають правильним чи загальновизнаним при відсутності доказів супроти нього аргументами, зазначеними у відповіді;

3) характер відповіді дає підставу стверджувати, що особа, яка складає залік, неправильно зрозуміла зміст питання чи не знає правильної відповіді і тому не відповіла на нього по суті, допустивши грубі помилки у змісті відповіді.

Виконання студентами залікового завдання повинно носити виключно самостійний характер. Тому, за використання заборонених джерел (шпаргалок, засобів зв'язку та ін.) чи підказок студент знімається з заліку.

Результати заліку оцінюються в діапазоні від 0 до 100. В разі, коли відповіді студента оцінені менше ніж в 60 балів, він отримує незадовільну оцінку за результатами заліку.

Оцінювання знань студентів при підсумковому контролі здійснюється відповідно до наведеної шкали:

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

## **9. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ДО ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ**

1. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / І. Афанасьєв. – К. : “Альтерпрес”, 2003. – 368 с.
2. Белоус М. Переговори: искусство персоналов / М. Белоус // Менеджер по персоналу. – 2006. – № 10. – С. 72-77.
3. Бралатан В. П. Професійна етика : навч. посіб. / В. П. Бралатан, Л. В. Гуцаленко, Н. Г. Здирко. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 252 с.
4. Бугай Н. Этикет служебных отношений / Н. Бугай // Справочник кадровика. – 2008. – № 6. – С. 62-66.
5. Варенко В. М. Референтна справа: навч. посіб. для вищ. навч. закл. / В. М. Варенко. – К. : Кондор, 2009. – 211 с.
6. Верховская Н. Успех переговоров невербальными методами / Н. Верховская // Генеральный директор. – 2008. – № 8. – С. 106-109.
7. Гах Й. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Й. Гах. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 158 с.
8. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів : навч. посіб. / В. П. Галушко. – Вінниця. : Нова книга, 2002. – 226 с.
9. Герет Т. М. Етика бізнесу / Т. М. Герет, Р. Дж. Клоноскі; пер. з англ. – К. : Основи, 1999. – 214 с.
10. Данильченко Т. Особливості формування першого враження / Т. Данильченко // Соціальна психологія. – 2004. – № 3. – С. 132-134.
11. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета : учеб. пособие / Л. А. Данильчук. – К. : Кондор, 2004. – 234 с.
12. Дахно І. І. Ділова кар’єра : навч. посіб. / І. І. Дахно. – К. : ЦУЛ, 2011. – 528 с.
13. Демещенко В. Деловой этикет и его происхождение / В. Демещенко // Справочник кадровика. – 2007. – № 2. – С. 57-60.
14. Демещенко В. Кому и зачем нужен деловой этикет / В. Демещенко // Секретарь-референт. – 2007. – № 1. – С. 58-61.

15. Дьяконов Г. Спілкування і взаємодія: діалогічний підхід / Г. Дьяконов // Соціальна психологія. – 2005. – № 3. – С. 82-85.
16. Ділові контакти з іноземними партнерами : нав.-практ. посіб. / за ред. І. І. Тимошенка. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 284 с.
17. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : [навч. посіб.] / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О. О. Брух. – Львів. : “Магнолія-2006”, 2009. – 287 с.
18. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / за ред. Т. Б. Гриценка, Т. Ф. Мельничук. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
19. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / [Воронкова В., Беліченко А. Г., Мельник В. В., Ажажа М. А.]. – Львів.: Магнолія 2006, 2009. – 312 с.
20. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. / В. Я. Зусін. – [2-е вид., перероб. і доп]. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 224 с.
21. Зубенко Л. Г. Культура ділового спілкування : навч. посіб. / Л. Г. Зубенко, В. Д. Немцов. – К. : ЕксОб, 2002. – 200 с.
22. Калашник Г. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посіб. / Г. Калашник. – К. : Знання, 2007. – 143 с.
23. Колпанов В. Стратегічне самовизначення керівника як фактор функціонування і розвитку персоналу / В. Колпанов // Персонал. – 2004. – № 4. – С. 57-60.
24. Кошечая И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И. П. Кошечая, А. А. Канке. – М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. – 304 с.
25. Кривошей О. Повна енциклопедія етикету / О. Кривошей. – Донецьк. : Глорія Трейд, 2010. – 384 с.
26. Кузин Ф. Д. Культура делового общения / Ф. Д. Кузин. – М. : “Ось-89”, 2000. – 240 с.
27. Кузнецов И. Н. Деловое общение. Деловой этикет : учеб. пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 431 с.
28. Кукушкин В. С. Деловой этикет : учебное пособие для студентов / В.С. Кукушкин. – М. : ИКЦ “Март”, 2003. – 224 с.



29. Кумар В. Этикет / В. Кумар. – М. : АСТ; СПб.: Астрель-СПб, 2007. – 158 с.
30. Кушнір А. Адаптація керівника-початківця до управлінської діяльності / А. Кушнір // Персонал. – 2005. – № 1. – С. 68-70.
31. Кушнір А. Прискорення й оптимізація адаптації до управлінської діяльності активними груповими методами / А. Кушнір // Персонал. – 2005. – № 12. – С. 61-63.
32. Лавренко О. В. Діловий етикет та імідж державного службовця : метод. посіб. / О. В. Лавренко, А. А. Лавренко. – Київ, 2008. – 61 с.
33. Ломачинська І. М. Професійна етика / І. М. Ломачинська. – К. : Університет “Україна”, 2005. – 237 с.
34. Личук М. І. Культура особистості та діловий етикет : навч. посіб. / М. І. Личук. – Чернівці. : Рута, 2008. – 63 с.
35. Лукашук И. И. Искусство деловых переговоров: учебно-практическое пособие / И. И. Лукашук. – М. : Изд-во БЕК, 2002. – 208 с.
36. Максименко В. Ф. Мова професійного спілкування / В. Ф. Максименко. – Харків. : Торсінг плюс, 2008. – 509 с.
37. Малахов В. А. Етика спілкування : навч. посіб. / В. А. Малахов. – К. : Либідь, 2006. – 400 с.
38. Малахов В. А. Етика : курс лекцій / В. А. Малахов. – [3-тє вид.]. – К. : Либідь, 2001. – 384 с.
39. Мовчан В. С. Етика : навч. посіб. / В. С. Мовчан. – [3-тє вид., випр. й доп.]. – К. : Знання, 2007. – 483 с.
40. Монахов Г. А. Мелочи создают совершенство. Деловой и светский этикет. Благоприятный персональный имидж / Г. А. Монахов. – К. : “Альтпрес”, 2001. – 474 с.
41. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-метод. посібник / Ю. І. Палеха. – [5-те вид., випр. й доп.]. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2004. – 309 с.
42. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – К. : Кондор, 2008. – 354 с.
43. Портнова Г. Формуємо діловий імідж / Г. Портнова // Секретарь-референт. – 2009. – №1-2. – С. 98-102.

44. Психология и этика делового общения : [учебник] / под ред. В. Н. Лавриненко. – [3-е изд. перераб. и доп.]. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 327 с.
45. Радевич – Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посіб. / Я. Радевич – Винницький. – [2-ге вид., перероб. і доп.]. – К. : Знання, 2006. – 291 с.
46. Ревяко Т. И. 30 главных правил делового этикета / Т. И. Ревяко. – М. : АСТ; Мн.: Харвест, 2007. – 96 с.
47. Резніченко В. І. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету / В. І. Резніченко, І. Л. Михно. – К. : УНВЦ “Рідна мова”, 2003. – 479 с.
48. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет : навч. посіб. / О. П. Сагайдак. – [2-ге вид., перероб. і доп.]. – К. : Знання, 2006. – 380 с.
49. Станінова Н. Етика бізнесу : навч. посіб. / Н. Станінова, С. Радченко. – К, 2001. – 279 с.
50. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посіб. / Т. А. Стоян. – Київ. : Центр навчальної літератури, 2004. – 232 с.
51. Стрельникова Л. Деловые приемы / Л. Стрельникова // Секретарь-референт. – 2008. – №11. – С. 46-49.
52. Стрельникова Л. О чем поведает визитка / Л. Стрельникова // Секретарь-референт. – 2008. – № 6. – С. 68-73.
53. Сучасне діловодство: зразки документів, діловий етикет, інформація для ділової людини : [довідник] / В. М. Бріцин, Н. Г. Горголюк, І. А. Казімірова. – [2-ге вид., випр. і доп.]. – К. : Довіра, 2010. – 687 с.
54. Тимошенко Н. Л. Ділова культура і діловий етикет / Н. Л. Тимошенко // Політика і час. – 2005. – № 9-10. – С. 87-90.
55. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : [навч. посіб.] / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.
56. Уткин Э. А. Этика бизнеса : [учебник] / Э. А. Уткин. – М. : Зерцало, 2000. – 256 с.
57. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – 280 с.

58. Ходжсон Дж. Ефективне ведення переговорів. Тактика швидкого реагування / Дж. Ходжсон; пер. з англ. – Дніпропетровськ. : Баланс-Клуб, 2002. – 252 с.
59. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посіб. / І. М. Цимбалюк. – К. : ВД Професіонал, 2004. – 304 с.
60. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – 442 с.
61. Честара Дж. Деловой этикет: Паблик рилэйшнз для всех и каждого / Дж. Честара; пер. с англ. – М. : ФАИР –ПРЕСС, 2000. – 336 с.
62. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – [4-е вид., стереотип]. – К. : Вікар, 2004. – 223 с.
63. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М.П. Лукашевич. – К. : МАУП, 1999. – 208 с.
64. Чугаєнко Ю. О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет : навч. посіб. / Ю. О. Чугаєнко. – К. Нац. акад. упр., 2011. – 164 с.
65. Шевчук С. Телефонна розмова / С. Шевчук // Секретарь-референт. – 2005. – №2. – С. 46-47.
66. Юрій М. Ф. Етика : [підручник] / М. Ф. Юрій. – [2-е вид., стереотип]. – К. : Дакор, 2008. – 320 с.

**Зразок оформлення титульного аркуша контрольної роботи**

Міністерство освіти і науки України  
Кіровоградський національний технічний університет  
Центр заочної та дистанційної освіти

**Контрольна робота**  
з дисципліни “Професійна етика”  
Варіант № \_

Студента(ки) \_\_\_\_\_ курсу \_\_\_\_\_ групи  
напряму підготовки Фінанси і кредит

\_\_\_\_\_ (прізвище та ініціали)  
Керівник \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала \_\_\_\_\_  
Кількість балів: \_\_\_\_\_ Оцінка: ECTS \_\_\_\_\_

м. Кіровоград – 20\_\_